



Universidade de Aveiro
2009

Departamento de Economia, Gestão e Engenharia
Industrial

**MARIA REIS MORAIS
GONÇALVES**

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM JARDINS DE
INFÂNCIA DO DISTRITO DE AVEIRO**



**MARIA REIS MORAIS
GONÇALVES**

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM JARDINS DE
INFÂNCIA DO DISTRITO DE AVEIRO**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão, realizada sob a orientação científica da Doutora Sandra Maria Correia Loureiro, Professora Auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

o júri

presidente

Prof. Doutor António Carrizo Moreira

professor auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

vogais

Prof. Doutor Rui Carlos de Lemos Correia Estrela (Arguente Principal)

professor associado da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Prof. Doutora Sandra Maria Correia Loureiro (Orientadora)

professora auxiliar do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer à minha família, especialmente à Mãe, ao Pai e ao Irmão por estarem sempre presentes na minha vida!

Ao meu namorado e amigos por todo o apoio e companheirismo.

Um especial agradecimento à Professora Dra. Sandra Loureiro por toda a disponibilidade e preocupação demonstrada na realização deste trabalho.

A todos os educadores de infância e pais que participaram neste estudo.

Um muito obrigada a todos!

palavras-chave

Qualidade nos serviços, SERVQUAL, satisfação, credibilidade, recomendação, jardins de infância.

resumo

A qualidade dos serviços para a infância, considerada como a primeira etapa da educação, é cada vez mais uma preocupação da sociedade Portuguesa. Este estudo consistiu na aplicação de uma escala SERVQUAL adaptada a contextos de educação de infância, denominada KINDERQUAL, com o intuito de se avaliar a qualidade nestes serviços pelos educadores e pais. Assim, foram elaborados dois questionários, um com a escala KINDERQUAL e outro com as variáveis satisfação, credibilidade e recomendação, além da referida escala. Estes questionários foram distribuídos em 39 jardins de infância da rede pública do distrito de Aveiro. Os resultados permitiram constatar que de uma maneira geral tanto os educadores como os pais percebem positivamente a qualidade dos serviços prestados nos jardins de infância. Averiguou-se ainda, após a aplicação da técnica de regressão linear múltipla, que a dimensão da qualidade, designada por condições de educação, assim como as variáveis satisfação e credibilidade são as mais importantes para a intenção de recomendar o jardim de infância a outros.

keywords

Service quality, SERVQUAL, satisfaction, credibility, recommendation, kindergarten.

abstract

The services quality for childhood, considered as the first step of education, increasingly a concern for the Portuguese society. This study consisted in an adaptation of SERVQUAL scale to the context of children education, called KINDERQUAL, with the purpose of evaluating the quality in these services by the educators and the parents. Thus, two questionnaires were elaborated, one with the KINDERQUAL scale and another with variables satisfaction, credibility, and recommendation beside the mentioned scale. These questionnaires were distributed in 39 kindergartens in the district of Aveiro. The results show that, in general, both the educators and the parents have positive perceptions about the quality of services provided in kindergartens. It was also shown, after applied the technique of the multiple linear regression, that the quality dimension, called education conditions, as well as the variable satisfaction and credibility are the most important to the intention to recommend the kindergarten to others.

Índice

Introdução.....	1
Capítulo 1. Gestão da Qualidade.....	3
1.1. Conceito de Qualidade.....	3
1.2. Evolução da Gestão da Qualidade	6
Capítulo 2. Gestão da Qualidade nos Serviços.....	13
2.1. Escola Nórdica	18
2.2. Escola Norte-Americana	21
2.2.1. Escala SERVQUAL	25
2.2.2. Escala SERVPERF	28
Capítulo 3. Satisfação, Credibilidade e Lealdade	29
3.1. Conceito de Satisfação.....	29
3.2. Antecedentes e consequentes da Satisfação	30
3.3. Conceito de Credibilidade	33
3.4. Conceito de Lealdade	33
Capítulo 4. Relação causal entre Qualidade e Satisfação	37
Capítulo 5. Qualidade e a Educação Pré-Escolar	40
5.1. Qualidade na Educação Pré-Escolar	40
5.2. Estudos da Qualidade Pré-Escolar Realizados em Portugal	50
5.3. Legislação da Educação Pré-Escolar	52
Capítulo 6. Concepção da investigação e caracterização da amostra	55
6.1. Campo de investigação	55
6.2. Objectivos	56
6.3. Enquadramento conceptual das variáveis	56
6.3.1. <i>Qualidade Percebida</i>	56
6.3.2. <i>Satisfação</i>	57
6.3.3. <i>Credibilidade</i>	58
6.3.4. <i>Lealdade</i>	58
6.4. Metodologia	58
6.5. Questionário	59

6.6. População e Amostra: caracterização da amostra	60
Capítulo 7. Análise dos dados e resultados.....	63
7.1. Técnicas estatísticas utilizadas.....	63
7.2. Qualidade Percebida.....	63
7.3. Satisfação nos jardins de infância.....	72
7.4. Credibilidade nos jardins de infância.....	74
7.5. Recomendação dos jardins de infância	76
7.6. Análise do Gap 6	77
7.7. Análise de Regressões	80
Conclusões.....	85
Limitações.....	90
Recomendações para investigações futuras	91
Bibliografia	92
ANEXOS 1: Artigos científicos e bases de dados	99
ANEXOS 2: Enunciado dos questionários	103

Índice de Figuras

Figura 1: Evolução da Gestão da qualidade.....	10
Figura 2: Evolução da Gestão da Qualidade até à Gestão da Qualidade nos Serviços.....	17
Figura 3: Modelo da Qualidade de Serviços Percepcionado	19
Figura 4: Modelo de Grönroos-Gummesson da Qualidade.....	21
Figura 5: Modelo dos Desvios	23
Figura 6: Qualidade do Serviço	25
Figura 7: Modelo conceptual do processo de desconfirmação de expectativas	30
Figura 8: Esquema representativo dos antecedentes e consequentes da Satisfação.....	32
Figura 9: Modelo tridimensional da Qualidade segundo Woodhead.....	44
Figura 10: Modelo para Avaliação da Qualidade dos Cuidados às Crianças.....	45
Figura 11: Quadro teórico de Pascal & Bertram para a Qualidade	46
Figura 12: Localização dos Jardins de Infância inquiridos	61
Figura 13: Scree Plot.....	68
Figura 14: Efeitos directos das dimensões da qualidade na satisfação	81
Figura 15: Efeitos directos das dimensões da qualidade na recomendação.....	83
Figura 16: Efeitos directos das dimensões da qualidade, credibilidade e satisfação na recomendação.....	84

Índice de Quadros

Quadro 1: Principais contribuições na gestão da qualidade	11
Quadro 2: Características comparativas entre Serviços e Bens	14
Quadro 3: Escala SERVQUAL: vinte e dois itens.....	27
Quadro 4: Fases de Lealdade e respectiva vulnerabilidade	35
Quadro 5: As 7 subescalas do ECERS	48
Quadro 6: Roteiro das Escolas da Zona Centro - Aveiro e Estarreja.....	55
Quadro 7: Caracterização da amostra dos encarregados de educação	61
Quadro 8: Caracterização da amostra dos educadores	62
Quadro 9a: Estatística descritiva - KINDERQUAL	64
Quadro 9b:Estatística descritiva - KINDERQUAL.....	65
Quadro 9c: Estatística descritiva - KINDERQUAL.....	66
Quadro 10: Variância total explicada - KINDERQUAL	67
Quadro 11: Comunalidades e matriz de componentes após rotação.....	69
Quadro 12: Consistência interna da escala KINDERQUAL	70
Quadro 13: Consistência interna e validade convergente de cada dimensão	71
Quadro 14: Estatística descritiva - Satisfação	72
Quadro 15: Variância total explicada - Satisfação	73
Quadro 16: Consistência interna e comunalidades - Satisfação.....	74
Quadro 17: Estatística descritiva - Credibilidade	75
Quadro 18: Variância total explicada - Credibilidade	75
Quadro 19: Consistência interna e comunalidades - Credibilidade	75
Quadro 20: Estatística Descritiva - Recomendação	76
Quadro 21: Variância total explicada - Recomendação.....	77
Quadro 22: Consistência interna e comunalidades - Recomendação	77
Quadro 23a: A Análise do Gap 6	78
Quadro 23b: A Análise do Gap 6	79
Quando 23c: A Análise do Gap 6.....	80
Quadro 24: Análise das dimensões da qualidade na satisfação	80
Quadro 25: Análise de regressão - Efeito das dimensões da qualidade na recomendação	82

Quadro 26: Análise de regressão - Efeito das dimensões da qualidade credibilidade e satisfação na recomendação	83
---	----

SIGLAS

ACP – Análise de Componentes Principais
AQL – Acceptable Quality Leavel
AVE – Variância Extraída Média
CWQC – Company Wide Quality Control
DEB – Departamento de Educação Básica
DQP – Desenvolvimento da Qualidade em Parcerias
DRE – Direcção Regional da Educação
DREC – Direcção Regional da Educação Centro
ECERS – Early Childhood Environment Rating Scale
ECERS-R – Early Childhood Environment Rating Scale – Revised
EEL – Effective Early Learning
ICCE – International Childhood care and Education
JI – Jardim(s) de Infância
JIT – Just in time
KMO – Kaiser-Meyer-Olkin
LIS-YC – Leuven Involvement Scale for Young Children
MRLM – Modelo de Regressão Linear Múltipla
MRLS – Modelo de Regressão Linear Simples
MTSS – Ministério do Trabalho e Solidariedade Social
NAEYC – National Association for the Education of Young Children
RFA – República Federal da Alemanha
TQM – Total Quality Management

Introdução

A educação pré-escolar surge em Portugal no século XIX. Sendo a primeira etapa da educação básica do processo ao longo da vida, deve estabelecer cooperação com as famílias favorecendo o desenvolvimento da criança para sua inserção da sociedade (Lei nº 5/97 de 10 de Fevereiro: Legislação).

Segundo Paulo Abrantes, enquanto Director do Departamento de Educação Básica (DEB, 2000), todos os cidadãos devem usufruir de uma oferta de educação básica de qualidade. Uma vez que é um factor extremamente relevante para a promoção e desenvolvimento dos indivíduos. De tal forma que em 1995 o Governo assume a educação pré-escolar como a primeira prioridade da política educativa, investindo para a igualdade de oportunidades e promoção da qualidade como factor decisivo para o desenvolvimento da sociedade portuguesa (DEB, 2000). Deste modo, importa compreender como avaliar a qualidade nos jardins de infância.

No que concerne à qualidade dos serviços, Parasuraman et al. (1985, 1988) relatam uma maior dificuldade, por parte do consumidor, na sua avaliação relativamente à avaliação da qualidade dos bens. Efectivamente, os serviços apresentam características muito próprias que os distinguem dos bens, entre elas destacam-se: a intangibilidade, a heterogeneidade, a inseparabilidade, e a perecibilidade. Neste contexto, Parasuraman, Zeithaml & Berry desenvolveram um dos instrumentos mais conhecidos para medir a qualidade dos serviços: o modelo dos Gap's e a escala SERVQUAL.

A intenção do presente estudo é contribuir para o desenvolvimento duma escala, denominada KINDERQUAL, de avaliação da qualidade do serviço nos jardins de infância. Esta escala é aplicada a educadores de infância e a pais e/ou encarregados de educação das Zonas de Aveiro e Estarreja, segundo o Roteiro das Escolas da Zona Centro do Ministério da Educação. Estas Zonas abrangem os concelhos de: Anadia, Aveiro, Ílhavo, Mealhada, Oliveira do Bairro, Vagos, Águeda, Albergaria-à-Velha, Estarreja, Murtosa, Ovar e Sever do Vouga.

A revisão da literatura não revela um estudo que envolva o desenvolvimento duma escala, baseada na SERVQUAL, adaptada à realidade portuguesa para a avaliação da qualidade prestada pelos serviços dos jardins de infância. Assim, com esta investigação, pretende-se perceber qual a percepção da qualidade, tanto do ponto de vista dos educadores, como do lado dos pais e/ou encarregados de educação, bem como a sua comparação. Também foram considerados alguns itens para a avaliação da satisfação, da credibilidade e da lealdade/recomendação por parte dos encarregados, como pessoas responsáveis pela colocação das crianças no estabelecimento de ensino (Jardins de infância), bem como pela sua educação.

Esta dissertação está estruturada em sete capítulos, além da introdução, da conclusão e dos anexos.

No Capítulo 1 é realizada uma perspectiva histórica da evolução da gestão da qualidade e do conceito de qualidade.

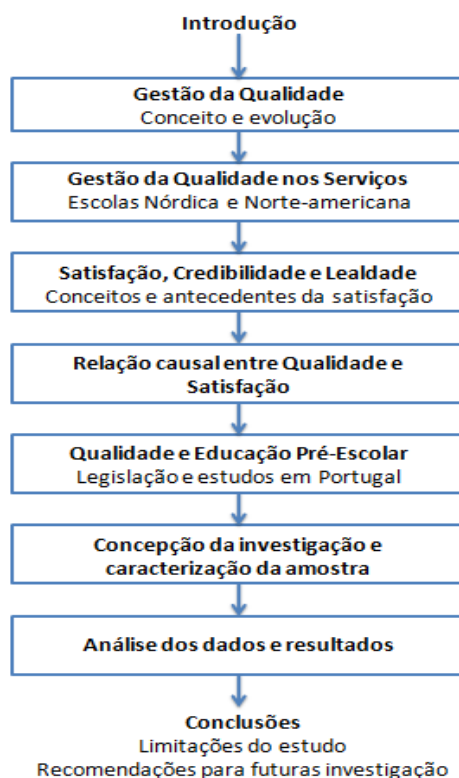
O Capítulo 2, apresenta, inicialmente, uma distinção entre as características dos bens e dos serviços e, posteriormente, aborda duas perspectivas da gestão da qualidade nos serviços. São apresentadas duas escolas (Escola Nórdica e Escola Norte Americana), bem como os modelos para avaliação da qualidade dos serviços, de entre os quais se destaca a escala SERVQUAL.

Quanto ao Capítulo 3, nele são abordados os conceitos de satisfação, credibilidade e lealdade. Apresentam-se igualmente os principais antecedentes e consequentes da satisfação.

O Capítulo 4 menciona a relação de ordem causal entre a qualidade e a satisfação, por vezes considerados como sinónimos. Alguns autores consideram a satisfação como antecedente da qualidade e outros consideram a qualidade como antecedente da satisfação. No entanto, actualmente, existe uma maior convergência no sentido da qualidade ser considerada como um antecedente da satisfação.

O Capítulo 5 foca as preocupações e as intenções de avaliação da qualidade nos jardins de infância.

Os Capítulos 6 e 7 apresentam a concepção empírica da investigação e a análise e interpretação dos dados recolhidos.



Capítulo 1. Gestão da Qualidade

As preocupações com a qualidade remontam a civilizações tão antigas como a Egípcia, a Grega ou a Romana. Todavia, o início do século XX constitui um marco na gestão estruturada da qualidade. A evolução da gestão da qualidade, bem como o próprio conceito de qualidade são abordados neste capítulo.

1.1. Conceito de Qualidade

Em primeiro lugar, para perceber o que é a qualidade é importante conhecer o significado da palavra. De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa da Porto Editora (2006: 1385) qualidade é uma:

“Propriedade ou condição natural de uma pessoa ou coisa que a distingue das outras; atributo; característica; predicado; aptidão; capacidade; dom; virtude; modo se ser; carácter; índole; importância; valor; distinção; posição; função; profissão; grau social; título; classe; espécie; tipo; casta; natureza; disposição de ânimo.”

Segundo Mittag & Rinne (1993) e em concordância com o dicionário inglês de Oxford (Simpson & Weiner, 1991) a qualidade é definida como “excelência” ou “valor”. Esta definição teve origem na palavra grega “Arete” que significa superioridade ou ser o melhor. Aludem, de acordo com Price, ao facto deste conceito ser cada vez utilizado e, portanto, o seu verdadeiro significado é cada vez mais difícil e confuso de perceber.

Na década de setenta do século XX Pirsig definiu a qualidade como “excelência inata”, ou seja, algo que é duradouro e atemporal (que não muda com o tempo) (Yong & Wilkinson, 2002).

Ao passo que, Tuchman (1980), considera a qualidade como o melhor investimento possível, de habilidade e esforço, de maneira a produzir os melhores resultados. Refere ainda a qualidade como a execução de algo para atingir um padrão mais alto.

Para Ishikawa (1985) são várias as definições de qualidade e não existe uma melhor ou mais correcta. É um conceito muito mais amplo que qualquer definição. Pode considerar-se qualidade como qualidade do bem, do trabalho, do serviço, da informação, do processo, das pessoas, da empresa, dos objectos, entre muitos outros. Garvin (1988) partilha da mesma opinião ao referir que a qualidade não pode ser definida com precisão, acrescenta que é algo difícil de analisar e que só pode ser reconhecida através da experiência. Yong & Wilkinson (2002) em conjunto com Reeves & Bednar aludem ao facto de diversos autores definirem a qualidade de diferentes maneiras, dependendo das circunstâncias.

Gomes (2004), em concordância com outros autores, reforça que nem sempre se parte de uma definição clara de qualidade e que por vezes é mais fácil começar por definir os conceitos por aquilo que eles não são. O mesmo acontece com a definição de qualidade. A título de exemplo, Gomes (2004) refere que quando nos deparamos com situações em que as nossas necessidades e expectativas não são satisfeitas, então não estamos perante uma situação de qualidade.

Mais recentemente, Tomassini et al. (2008) define qualidade como algo que é subjectivamente percebido, ou seja, como uma percepção do consumidor e não um atributo «absoluto».

Deste modo, a qualidade pode ser entendida de diversas formas: qualidade de excelência, qualidade como valor, qualidade como conformidade com as especificações e qualidade como um encontro e/ou como forma de superar as expectativas dos clientes (Yong & Wilkinson, 2002).

A **qualidade de excelência** advém do senso comum. Aludir à qualidade de um Rolls Royce é o mesmo que se falar de qualidade superior. Esta descrição pode ser uma boa base para campanhas publicitárias, como forma de atrair clientes. No entanto, este conceito oferece pouco efeito prático para as pessoas da produção do produto.

Yong & Wilkinson (2002) referem que as interpretações da palavra “excelência” devem ser mais objectivas e concretas, para melhor informarem os gestores acerca de como fazerem melhorias. Outra desvantagem pode ser a circunstância do fornecedor não acompanhar continuamente a definição de excelência dos seus clientes e não conseguir satisfazer as necessidades do mercado. Um risco prende-se com o facto de este conceito ser associado a produtos caros, podendo levar muitos potenciais clientes a optarem por uma alternativa mais barata.

Qualidade como valor é definida em termos de custos e preços. Ou seja, um produto é considerado de qualidade se o seu desempenho estiver em conformidade com o custo e o preço (valor). De acordo com Feigenbaum (1983) a qualidade não significa o melhor, mas significa melhores condições para determinados clientes (utilização e preço de venda do produto). Segundo Reeves & Bednar (1994) a definição de um valor base pode dar uma indicação mais precisa de como os consumidores percebem os bens ou serviços e como são tomadas as suas decisões de compra.

A **qualidade em conformidade com as especificações** surgiu durante as duas grandes Guerras Mundiais, em que a produção era em massa e o principal determinante da qualidade, pelas forças armadas, era que o armamento estivesse conforme as especificações. Assim, a conformidade com as especificações é considerada como a perspectiva base da qualidade na indústria, ou seja, qualquer desvio que possa ocorrer antes, durante ou depois da produção significa uma redução na qualidade (Yong & Wilkinson, 2002).

Juran (1998) define a qualidade como composta por dois componentes: a qualidade do design (medida através do quão bem, os bens ou serviços são concebidos a fim de alcançar os requisitos do cliente); a qualidade de conformidade (medida em que a concepção do bem ou serviço está em conformidade com as especificações).

Actualmente, os mestres desta área definem a qualidade no sentido de satisfazer permanentemente os seus clientes excedendo as suas expectativas. Feigenbaum (1983), um dos mestres da qualidade, definiu-a como transversal ao marketing, à engenharia, ao fabrico e à manutenção dos bens e serviços, os quais, por sua vez, irão satisfazer as expectativas dos clientes.

Juran acrescenta ainda a definição de qualidade como adequação ao uso, ou seja, a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente, quando o serviço é prestado, por outras palavras, é a capacidade do serviço ir ao encontro das expectativas dos clientes (Madu, 1998).

O significado de qualidade torna-se bastante mais amplo com a adição dos clientes, dos utilizadores e do mercado às anteriores definições de qualidade. Tal leva as empresas a prestarem maior atenção às mudanças que poderão ocorrer no mercado. Deste modo, é importante que as empresas reconheçam que a definição de qualidade está constantemente a evoluir. Um produto (bem/serviço) que hoje é considerado avançado pode ser ultrapassado uns anos mais tarde. Segundo Grönroos (1984) e Parasuraman et al. (1985) esta definição focalizada no cliente tem vindo a ganhar significado.

Na década de oitenta do século XX surge a definição baseada nas cinco dimensões da qualidade do serviço: a cortesia, amabilidade, disponibilidade, confiança e tangibilidade (Parasuraman et al., 1985, 1988). Época em que as empresas sentem a necessidade de prestarem maior atenção aos serviços. Outras dimensões críticas foram enunciadas por Garvin (1988), tais como: desempenho, contabilidade, conformidade, duração, recursos, estética, funcionalidade e qualidade percebida. Schonberger, mencionado por Yong & Wilkinson, (2002) acrescenta atributos como a resposta rápida, a mudança rápida de especialização das pessoas e o valor.

Garvin (1988) refere que diferentes clientes atribuem uma importância diferente aos bens ou serviços, dependendo das preferências individuais dos clientes. Logo, torna-se bastante difícil medir a **qualidade segundo a perspectiva de ir ao encontro ou mesmo de superar as expectativas dos clientes**.

Esta breve análise da evolução da qualidade permite-nos compreender um pouco melhor o significado do seu conceito. Podemos ainda depreender que a qualidade de um produto (bem ou serviço) deve ser orientada para os clientes de forma a satisfazer as suas necessidades.

1.2. Evolução da Gestão da Qualidade

O conceito de gestão da qualidade tem evoluído ao longo do tempo. Começando pelo papel tradicional da inspeção, passando pelo controlo da qualidade, pela garantia da qualidade e, por fim, pela gestão pela qualidade total. Segundo Garvin (1988) estas fases são designadas por épocas da qualidade.

Segundo Besterfield e Juran a **inspeção** teve início na idade média, onde a qualidade desempenhou um papel muito importante na indústria. Eram realizadas inspeções de qualidade de forma a garantir o cumprimento das especificações (Juran, 1988, Yong & Wilkinson, 2002). Antes disso, predominava a produção artesanal, em que as peças de determinado bem eram ajustadas manualmente por artesão qualificados, onde o processo de inspeção era informal e muitas vezes dispensável (Cordeiro, 2004).

Até à revolução industrial a produção era realizada por artesãos altamente qualificados., Os artesãos tinham o controlo completo sobre todo o processo de fabrico e orgulhavam-se da qualidade dos bens acabados, resultantes do seu trabalho (Feigenbaum, 1983; Yong & Wilkinson, 2002; Loureiro, 2006).

Após a revolução industrial a forma de trabalho predominante passou a ser a produção em massa. Aumentando, assim, o número de empregados, como forma das empresas conseguirem responder à procura. A produção em massa também foi estimulada pela I Guerra Mundial. Nessa altura os bens eram bastante complexos, tais como os armamentos, sendo necessária bastante precisão no processo de fabrico e na medição dos seus componentes. Como tal, a inspeção industrial tornava-se num elemento cada vez mais indispensável para as indústrias (Yong & Wilkinson, 2002; Pires, 2000), assumindo uma função independente dentro da empresa (Coerdeiro, 2004).

Para Juran (1988) a inspeção foi um passo bastante importante para o reconhecimento do processo de produção, uma vez que os bens acabados eram inspeccionados ao pormenor com o intuito de separar os bens defeituosos dos não defeituosos.

Com o passar do tempo, o constante aumento da complexidade e da exigência da quantidade dos bens fabricados levou ao aumento dos custos para obter razoáveis níveis de qualidade (Cordeiro, 2004). Consequentemente, nas décadas de 1930 a 1950 surge o conceito de **controlo da qualidade** com o aparecimento de ferramentas estatísticas, dando-se início ao controlo estatístico da qualidade. Entre eles destaca-se o trabalho de Shewhart com a publicação do seu livro “Economic Control of Quality of Manufactured Product” em 1931. A introdução do conceito do controlo estatístico advém da necessidade de explicar a variabilidade nos resultados ao longo da produção do bem. Várias técnicas estatísticas foram desenvolvidas, como as cartas de controlo da

qualidade, utilizadas para determinar os limites de variação do processo de produção. O processo de amostragem, devido a Dodge e Romig, passa a substituir a inspecção (Yong & Wilkinson, 2002; Pires, 2000; Loureiro, 2006).

Foi desenvolvido um conjunto de quadros de amostragem com base no conceito de níveis de qualidade aceitáveis (AQLs - acceptable quality level). Este nível (AQL) é um padrão de qualidade que permite estabelecer uma taxa máxima de erro admissível. Pode ser considerado como o equilíbrio óptimo entre os custos de controlo e os custos de falhas definidos como nível de qualidade aceitável (Madu, 1998, Azevedo, et al., 2003, Wood, 2005). Permitindo obter níveis de qualidade bastante elevados, às custas de um aumento dos custos de inspecção, facilmente compensado pela redução de gastos com o re-fabrico e com as perdas de material, bem como por meio de um nível melhor de qualidade oferecido (Cordeiro, 2004).

A **garantia da qualidade** começa a evoluir mais significativamente nas décadas de 1950 e 1960 e tem como finalidade a prevenção de defeitos. Segundo Dale, et al. (1994) para concretização desse fim a garantia da qualidade centrava-se, essencialmente, na qualidade de planeamento; na melhoria da concepção dos bens, processos e serviços; bem como na melhoria no processo de envolvimento e motivação das pessoas. Sila & Ebrahimpour (2003) consideram-na como uma abordagem preventiva para resolução de problemas e um dos requisitos fundamentais para uma gestão eficiente e eficaz.

De acordo com Morrison o produto final, as inspecções e a auditoria são formas de garantia da qualidade e de assegurar a conformidade das especificações dos produtos e dos processos (Yong & Wilkinson 2002).

Esta era caracterizou-se, essencialmente, por novas abordagens, desenvolvidas nos Estados Unidos. Foram desenvolvidas abordagens de custos da qualidade, da engenharia de fiabilidade, do controlo total da qualidade e dos “Zero defeitos”. Todas estas promoviam uma serie de ferramentas que tinham o intuito de mostrar que os custos totais da qualidade poderiam ser reduzidos através de um acréscimo dos custos de prevenção. Segundo Cordeiro (2004) todas estas possibilidades de quantificar os custos de prevenção e defeitos, aliada à prevenção dos processos produtivos, escolha de fornecedores e motivação dos funcionários caracterizam a era da garantia da qualidade.

O uso de padrões na indústria não era explorado na totalidade até à década de 1960. No entanto, os padrões militares começam a ser formalizados e o governo britânico passa a adoptar um sistema de medidas preventivas. Surge, então a vontade de promover modos de prevenção em alternativa às detecções práticas. Em 1968, para definir a orientação e o desenvolvimento da Garantia da Qualidade (o comité), foi considerado que o problema fundamental era a forma como se assegurava a qualidade de um produto. Considerando que um produto de qualidade era definido

como aquele que satisfaz, de forma adequada, as exigências do serviço e como aquele que está disponível no momento certo e que é economicamente viável (Yong & Wilkinson, 2002).

Os principais investigadores na área da garantia da qualidade actuaram, inicialmente, nos Estados Unidos. No entanto, a utilização conjunta de muitas ferramentas deu-se apenas no Japão (Cordeiro, 2004). Surge, assim, um novo paradigma de qualidade no Japão (Cole, 1998).

Deming, grande impulsionador da introdução da filosofia da qualidade nas indústrias japonesas considerava que na implementação de técnicas de qualidade não era suficiente envolver apenas os trabalhadores, também era necessário envolver a gestão na aplicação destas técnicas (Gomes, 2004). Mais tarde, numa palestra em Tóquio, para engenheiros, Osaka, Nagoya, Hakata e Deming incentivaram o uso das cartas de controlo.

O trabalho de Deming foi reconhecido pelos Japoneses, essencialmente através de dois prémios, os quais reconheciam avanços conseguidos por este na área do controlo da qualidade: o prémio Deming, em 1951, para contribuições individuais nas áreas de educação e serviço para o campo de controlo da qualidade e os Deming Application Prize, para aplicação de estatísticas de controlo da qualidade, por parte das empresas (Juran, 1988; Yong & Wilkinson, 2002).

Porém, o conceito de qualidade de Deming foi considerado bastante restrito e Juran, que tal como o anterior teve bastante impacto no pensamento japonês, alarga-o (Gomes, 2004). Enquanto Deming concentrava as suas palestras no controlo estatístico da qualidade, Juran dava mais ênfase à gestão. Nas suas palestras, Juran mudou a óptica da indústria japonesa através de uma perspectiva estatística que destacou a responsabilidade da gestão para a melhoria da qualidade e da produtividade (Yong & Wilkinson, 2002). Gomes (2004) acrescenta que Juran definiu a qualidade em termos de adequação de um produto à utilização pretendida, ou seja, tinha como intuito aproximar o conceito da qualidade segundo uma perspectiva do cliente.

Como se verificou, Juran conduziu as suas palestras com base nos conteúdos estatísticos dos ensinamentos de Deming, enfatizando a necessidade de uma melhor compreensão e apoio por parte dos gestores de médio e de topo de para um melhor controlo da qualidade.

De acordo com Juran a abordagem de controlo da qualidade é considerada como o início de uma transição gradual estatística para o controlo da qualidade total e da empresa a nível do controlo da qualidade (Yong & Wilkinson, 2002).

A utilização da estatística nos métodos de controlo da qualidade, hoje em dia também conhecidas como as sete ferramentas básicas do controlo da qualidade, torna-os bastante mais simples. No livro “What is Total Quality Control” de Ishikawa, este menciona que as sete ferramentas básicas são indispensáveis para o controlo da qualidade, sendo elas: análise de Pareto, diagrama de espinha, estratificação, mapas de registo, histogramas, diagramas de dispersão e mapas de controlo (Bank, 1992).

Esta filosofia (de controlo da qualidade) permite um maior controlo de maneira a detectar e resolver os problemas da qualidade.

Em 1956 Feigenbaum vai mais longe e introduz o conceito de **“controlo total da qualidade”**. Mais tarde, em 1983, diz-nos que a qualidade é um sistema eficaz para a integração do desenvolvimento da qualidade que permite produzir produtos de forma mais económica e que satisfaçam as necessidades dos seus clientes (Feigenbaum, 1983). Yong & Wilkinson (2002) lembra que, segundo Taylor, o controlo da qualidade deverá ser um processo contínuo que deve começar na concepção dos produtos e terminar apenas quando o produto estiver nas mãos do cliente e este esteja devidamente satisfeito.

Em 1960 nasce o princípio **“zero defeitos”**. Surge inicialmente para o controlo da qualidade, uma vez que era definido como “ausência de falhas”. Garvin (1988) acrescenta que este princípio revelou-se extremamente importante para mudar atitudes. Mais tarde, em 1994, Dale, et al. referem-nos que a prevenção se revelou extremamente importante para a qualidade. Prevenção não só na utilização de um conjunto de técnicas e ferramentas de gestão da qualidade, mas também, no desenvolvimento de uma nova forma de pensar; tudo isto exige uma mudança na maneira de pensar e na gestão. Alude ainda à extrema importância do trabalho em equipa e com pessoas de diferentes funções, pois assim será muito mais fácil detectar a essência dos problemas e posteriormente solucioná-los.

No entanto, Ishikawa (1985) menciona que se os bens defeituosos são produzidos nas diferentes fases do processo de fabrico, mesmo um controlo rigoroso não pode eliminá-los. Ou seja, se os factores que causam bens defeituosos nos processos fossem detectados e controlados, muito dinheiro que é gasto nas inspecções podia ser poupado.

A título de conclusão, e de acordo com Yong & Wilkinson (2002), verificou-se no Japão, até à década de 1960, um significativo progresso da qualidade, onde a imagem de bens baratos e de qualidade inferior deixou de ser um problema para as indústrias. Muita desta progressão deve-se, essencialmente, a três dos gurus da qualidade: Deming, Juran e Feigenbaum.

O controlo estatístico dos processos e as outras ferramentas da qualidade, propostas por Deming, Juran e Ishikawa, acabaram por ser implementados na rotina das indústrias japonesas por parte dos seus funcionários, dando origem à **gestão pela qualidade total** (Cordeiro, 2004).

Bank (1992) considera a gestão pela qualidade total (TQM) como uma abordagem aos processos e às pessoas para a produção de bens e serviços, assegurando que esta satisfaça plenamente as exigências do consumidor. O objectivo é o aperfeiçoamento contínuo, a eliminação dos desperdícios e dos custos e o fortalecimento das relações entre fornecedores e clientes. Para que tal aconteça Bank (1992) acrescenta que é necessário a envolvimento de todas as pessoas da organização no processo.

De uma forma muito sucinta podemos dizer que a TQM é uma abordagem para melhorar a competitividade, a eficácia e a flexibilidade interna de uma organização (Oakland & Sohal, 2001). Torna-se, assim, uma abordagem/princípio fundamental nas organizações. Cada vez mais os gestores preocupam-se com a qualidade total, como forma de assegurar o futuro para as suas empresas. Qualquer empresa que ignore a qualidade, hoje, põe em risco tal actividade.

Em termos históricos, foi entre as décadas de 1980 e 1990 que se passou a usar a expressão **Qualidade Total**. Expressão criada no Japão, sendo adoptada para deixar bem claro que numa organização todos se devem preocupar com tudo, ou seja, todos devem estar envolvidos em todos os processos, com o objectivo de alcançar a perfeição (Bank 1992).

Figura 1: Evolução da Gestão da qualidade



Fonte: Adaptado de Pires (2000)

A figura 1 demonstra, de uma forma sucinta, como é que a gestão da qualidade tem evoluído ao longo dos tempos. Remota aos anos anteriores a 1900, em que predominava a mão-de-obra, até às décadas de 1980 e 1990, com o predomínio da qualidade total. As várias etapas são resumidas da seguinte forma, de acordo com Pires (2000):

- **Inspeção** – utilização de instrumentos de medição, que posteriormente são comparados e verificados;
- **Controlo da Qualidade** – são utilizadas ferramentas e técnicas estatísticas que permitem analisar desvios e conduzir os processos de maneira desejada;
- **Garantia da Qualidade** – utilização de programas e sistemas que podem permitir o cumprimento da qualidade desejada;
- **Gestão da Qualidade** – em simultâneo com a garantia da qualidade utiliza programas e sistemas dando ênfase na integração da gestão global da empresa;

- **Qualidade Total** – planeamento estratégico da empresa em mudar comportamentos. Ênfase numa cultura organizacional que tenha como objectivo assegurar a satisfação dos clientes.

Considerando as várias etapas da evolução histórica da gestão da qualidade, surgem diversos autores que contribuem fortemente para tal evolução. Em concordância com Pires (2000), foi elaborado um quadro com esses principais autores, bem como as suas principais contribuições.

Quadro 1: Principais contribuições na gestão da qualidade

Autor	Contribuição
Juran	Adequação ao uso.
Crosby	Conformidade com os requisitos; Qualidade não custa nada; Zero defeitos.
Feigenbaum	Conceitos de controlo total da qualidade (CWQC-CompanyWide Quality Control).
Ishikawa	Trabalho em grupo; 7 Ferramentas da qualidade.
Ohno	Conceito JIT (Just in Time).
Taguchi	Definição da qualidade com base nos custos de produtos defeituosos causados à sociedade; Explicou os objectivos para a melhoria da qualidade (centrar os processos no valor nominal e reduzir a variabilidade em torno desse valor).
Shewart	Introduziu técnicas estatísticas no controlo do processo (ex. cartas de controlo).
Weibull e Epstein	Associados à fiabilidade.
Fischer	Referência do planeamento de experiências.
Box e Montgomomery	Associados à aplicação da estatística na qualidade e planeamento de experiencias.
Roming e Dodge	Associados ao controlo por amostragem.
Garvin e Parassamaru	Associados à reconstrução de conceitos na área da qualidade de serviços.

Fonte: Adaptado de Pires (2000)

Em concordância com Gomes (2004), podemos afirmar que a história da qualidade permite-nos compreender melhor o ser significado. A qualidade tanto dos bens, como dos serviços, tem diversas faces que se direccionam para as necessidades dos clientes. Necessidades essas que se fazem sentir com intensidades diferentes. De uma forma estratégica, as organizações devem-se centrar nas dimensões da qualidade prioritárias. Quanto ao processo da gestão da qualidade, apesar de existirem diferentes contributos, todos os mestres desta área evidenciam um conjunto de elementos considerados como pilares da teoria da qualidade. Entre eles, destaca-se o envolvimento da gestão de topo, o envolvimento e a autonomia dos colaboradores, a gestão baseada em métricas e factos, a utilização de ferramentas estatísticas para controlo da variabilidade e o ênfase no cliente.

A melhor forma de uma organização melhorar a sua qualidade será a mudança de comportamentos, começando pela formulação da visão da qualidade e, posteriormente, pela constituição de equipas da qualidade e pelo planeamento com o intuito de implementar o plano.

Capítulo 2. Gestão da Qualidade nos Serviços

Neste capítulo vamos abordar as perspectivas das duas correntes da qualidade nos serviços, a Escola Nórdica e a Escola Norte-americana, bem como os modelos de avaliação da qualidade apresentados. Todavia, primeiro importa conhecer o significado de serviço e quais as suas características.

Grönroos (1990), a partir da observação de definições sugeridas por Lehtinen, Kotler & Bloom e Gummesson, propõe uma definição de serviço. Esta esclarece que o serviço é uma, ou um conjunto de actividades de natureza, mais ou menos intangível, que normalmente acontece com a interacção dos clientes com os prestadores do serviço e/ou com os sistemas de prestadores do serviço, oferecidos como forma de resolver os problemas dos clientes (Eclache, 2006).

Grönroos (2004) menciona que os serviços são uma série de processos, nos quais a produção e o consumo não podem ser totalmente separados e onde o cliente participa activamente na fase da produção do serviço, isto leva a que existam relações muito complexas que, por vezes, se tornam difíceis de compreender.

Swartz & Iacobucci (2000) citam que a característica mais básica dos serviços é a natureza do seu processo. Porém, contrariamente a Grönroos acreditam que podem ser preparadas algumas partes do serviço antes dos consumidores entrarem no processo, no entanto, o nível de percepção da qualidade apenas acontece durante e após a interacção entre o cliente e o prestador de serviço.

Considerando a literatura existente sobre esta temática da qualidade nos serviços, vários autores, como Zeithaml, Bitner, Mudie, Coitum, Lindon, Lendrevie, Rodrigues e Dionísio apresentam algumas características particulares dos serviços que os distinguem dos bens de consumo. As características mencionadas anteriormente são (Ferreira, 2001):

- **Intangibilidade** – os serviços são actividades e não objectos físicos, ou seja, não podem ser tocados, sentidos, cheirados, ouvidos ou vistos antes de serem comprados;
- **Heterogeneidade** – o serviço é algo único, uma vez que este é prestado por pessoas torna-se difícil a padronização do serviço;
- **Inseparabilidade** – os serviços são simultaneamente produzidos e consumidos pelo cliente, ou seja, não é possível separar a produção do seu consumo. O mesmo não acontece numa empresa de bens em que existe claramente um momento de produção e um momento de consumo;
- **Perecibilidade** – os serviços não podem ser armazenados, são temporais, ou seja, são prestados num tempo e local preciso. Esta característica dos serviços leva a que haja uma

necessidade de encontrar um ponto óptimo entre a oferta e a procura, uma vez que a procura é um problema difícil de gerir.

Estas são as principais características dos serviços que realmente os distinguem dos bens físicos. De acordo com Maia et al. (s/d) os serviços são um sector que se caracteriza, essencialmente, por fornecer um benefício intangível e, por isso, torna-se difícil de o quantificar. O quadro 2 mostra as diferenças entre as características dos serviços e dos bens.

Quadro 2: Características comparativas entre Serviços e Bens

Serviços	Bens
Intangível	Tangível
É imaterial (uma actividade ou processo)	É concreto (uma coisa)
A propriedade não é transferida	A propriedade é transferida quando a compra é feita
Não pode ser revendido	Pode ser revendido
Não pode ser efectivamente demonstrado antes da compra	Pode ser demonstrado antes da compra
Não pode ser Armazenado	Pode ser armazenado por vendedores e compradores
Produção e consumo geralmente coincidem	O consumo é precedido da produção
Produção, venda e consumo ocorrem no mesmo local	Produção, venda e consumo ocorrem em locais diferentes
Não pode ser transportado	Pode ser transportado
Cliente faz parte da produção	Vendedor não é o produtor
Na maioria dos casos o contacto directo é necessário	Contacto directo é possível entre empresa e cliente
O serviço em si não pode ser exportado, mas o sistema de prestação de serviços sim	O bem pode ser exportado
Heterogéneo	Homogéneo
Valor principal produzido nas interações entre comprador e vendedor	Valor principal produzido em fábricas
Cientes participam na produção	Cientes não participam na produção

Fonte: Adaptado de Machado (2008)

O relevo alcançado pelo sector terciário, nos últimos anos, levou a uma crescente preocupação com a avaliação da qualidade dos serviços. Surgem, assim, diversos trabalhos de investigação na área da avaliação da qualidade, os quais, posteriormente, resultaram em diferentes modelos e abordagem (Tomassini et al., 2008).

De tal forma que o conceito de produtividade nos serviços foi analisado por Grönroos & Ojasalo (2004). Consideram que o processo de produtividade está normalmente relacionado com a eficácia dos *inputs* que são transformados de maneira a criarem valor para os clientes. No entanto,

num contexto de serviços, uma mudança nos recursos e sistemas de produção afecta a percepção da qualidade dos serviços.

Nos serviços mesmo uma correcta e eficiente utilização dos recursos pode não ser suficiente para uma boa qualidade percebida e criação de valor por parte do cliente, ou seja, a percepção da qualidade da produção pode ser modificada por uma alteração do conjunto de entradas (Grönroos & Ojasalo, 2004).

De acordo com Anderson et al. (1997), tradicionalmente considera-se a qualidade e a produtividade separadamente, no entanto, estas deviam ser consideradas em simultâneo. Grönroos & Ojasalo (2004) acrescentam ainda que para medir a qualidade, para além de considerar os resultados económicos, também é necessário ter em conta as percepções acerca desses mesmos resultados.

No entanto, segundo Grönroos & Ojasalo (2004), um serviço eficaz é aquele que ao mesmo tempo consegue ser produtivo e ter uma boa qualidade percebida. Uma melhor produtividade pode ter tanto um efeito positivo na qualidade, como um efeito negativo. Se for negativo a satisfação dos clientes perante a qualidade irá diminuir, ou seja, estamos perante um cliente insatisfeito.

Conforme Grönroos (2000), tanto a eficiência interna, como a externa, devem ser geridas em simultâneo para que a empresa seja capaz de produzir um determinado nível de percepção da qualidade do serviço.

Como foi mencionado anteriormente, relativamente aos serviços, a produtividade e a qualidade não podem ser separados. Também na produtividade o papel do cliente é diferente nos serviços face à indústria transformadora. Para além dos prestadores de serviço, os clientes desempenham um papel importante, tanto na eficiência interna, como na eficiência externa do processo de serviço, ou seja, tanto os prestadores de serviço, como os seus clientes são elementos cruciais que influenciam a eficiência do processo de prestação do serviço (Grönroos & Ojasalo, 2004).

Segundo o modelo da percepção da qualidade dos serviços de Grönroos a experiência dos clientes acerca da qualidade funcional e técnica do serviço, assim com a imagem que estes possuem da empresa, resulta na percepção da qualidade do serviço do cliente (Grönroos, 1984).

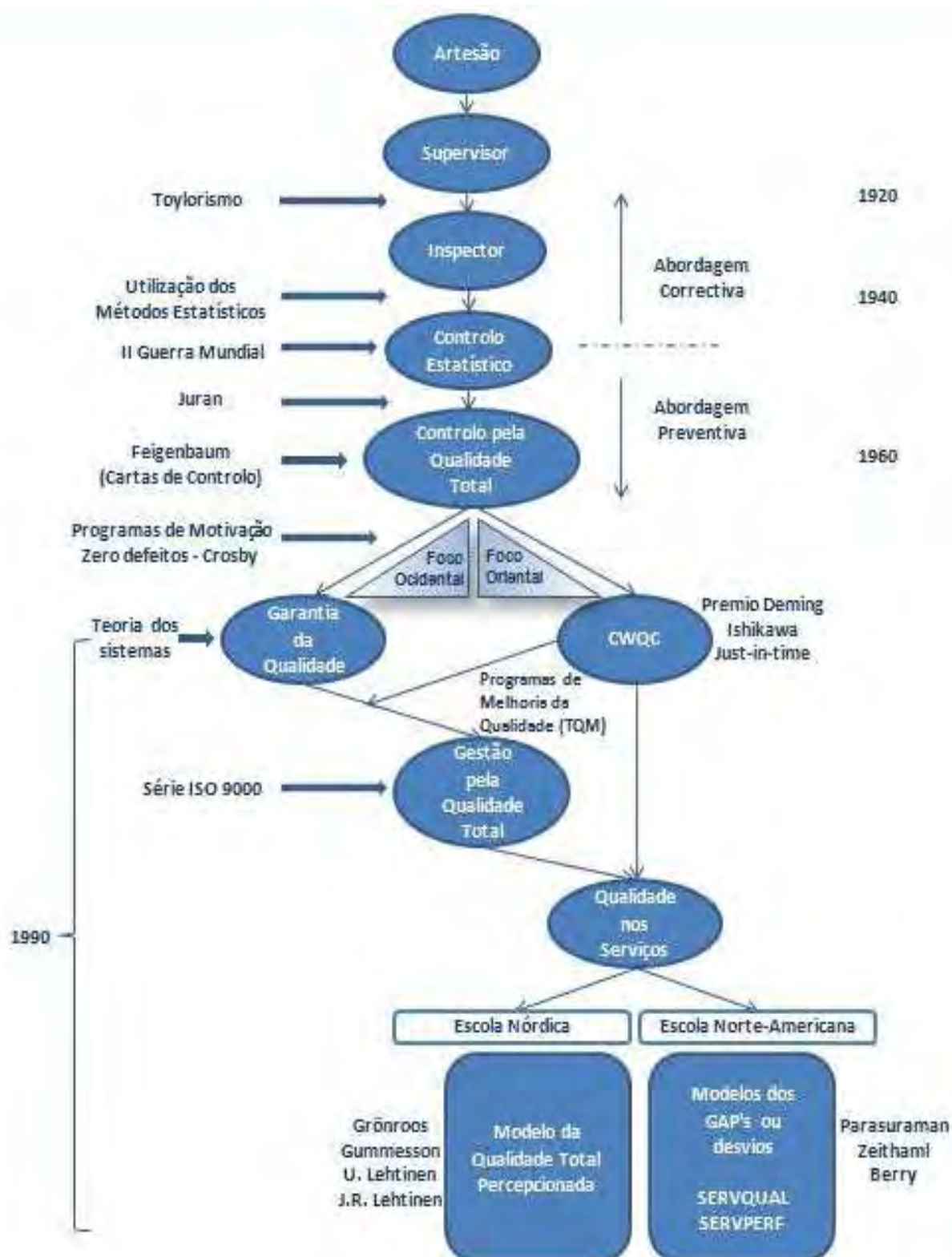
Em suma, pode afirmar-se que a noção de produtividade nos serviços não é um conceito estático, é uma constante aprendizagem. Para tal é necessário uma constante interacção entre os prestadores de serviço e os clientes, de maneira a adaptar a oferta às expectativas dos clientes. Se isso se verificar, então irá ocorrer uma melhoria da qualidade interna e da percepção da qualidade dos serviços.

Segundo Lewis e Booms a qualidade dos serviços é a medida de quão bem o nível de serviço corresponde às expectativas dos clientes (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Mais recentemente, Las Casas (2007) menciona que os clientes consideram estar satisfeitos ou não conforme as suas expectativas. Ou seja, a qualidade do serviço varia de pessoa para pessoa. Albrecht menciona que a qualidade nos serviços é a capacidade que uma experiência, ou qualquer outro tipo, de factor tem para satisfazer determinada necessidade, resolver um problema, ou fornecer um benefício a determinada pessoa, ou seja, podemos dizer que um serviço de qualidade é aquele que é capaz de proporcionar a satisfação (Las Casas, 2007).

A figura 2 ilustra, de forma sintetizada, a evolução desde a gestão da qualidade até à gestão da qualidade nos serviços. São apresentadas as datas e os autores que contribuíram fortemente para tais evoluções.

Figura 2: Evolução da Gestão da Qualidade até à Gestão da Qualidade nos Serviços



Fonte: Adaptado de Lima (2008), Parasuraman (1985) & Grönroos (1984)

Existem duas escolas associadas à gestão da qualidade nos serviços: Escola Norte-americana e Escola Nórdica.

2.1. Escola Nórdica

Em inícios de 1980, após o estabelecimento do marketing de serviços no norte da Europa, vários investigadores observaram que os fabricantes de bens (físicos) oferecem aos seus clientes um grande número de serviços. Uma vez que os bens e os serviços apresentam características de produção e consumo diferentes, surge a necessidade de abordar a qualidade de diferente forma para os bens e para os serviços (Grönroos, 1991).

Em 1982, Grönroos menciona que as percepções dos clientes sobre os processos de prestação de serviços são cada vez mais importantes para a sua satisfação e percepção da qualidade total, mais do que a qualidade técnica. Assim, em 1984, emerge o conceito de Qualidade Total Percebida proposto por Gummesson & Grönroos. Segundo os autores o conceito consiste na comparação entre as expectativas criadas antes do consumo e as percepções que acontecem após o consumo do serviço. Comparação esta feita tanto sobre a qualidade técnica como sobre a qualidade funcional que, por sua vez, são influenciadas pela imagem que os clientes possuem da organização. Esta comparação apresenta-se como similar ao raciocínio do paradigma da desconfirmação. Assim, as duas dimensões na perspectiva da qualidade total percebida são (Tomassini et al., 2008):

- **Qualidade Técnica** – refere-se ao resultado do que é recebido durante a aquisição de um serviço, ou seja, é aquilo com que os consumidores ficam após conclusão do processo de produção;
- **Qualidade Funcional** – refere-se ao processo de produção, ou seja, ao modo como os consumidores recebem o serviço (produção e consumo em simultâneo - o serviço é influenciado pela sua prestação de serviço ou seja pelo contacto com o prestador do serviço).

Grönroos (2001) alude à importância dos gestores perceberem como é que a qualidade técnica e a funcional são influenciadas e como é que estas dimensões da qualidade são percebidas pelos clientes. Para os serviços, a qualidade funcional será importante do que a qualidade técnica. Grönroos (2001) alega que os consumidores colocam o serviço percebido em comparação com o serviço esperado e que, por sua vez, o resultado deste processo traduz-se na qualidade do serviço percebida. Por outras palavras, a qualidade dos serviços depende das variáveis:

- Serviço esperado;
- Serviço percebido.

No entanto, é importante referir que existem outros factores que influenciam os consumidores e a maneira como estes avaliam o serviço. Grönroos (2001) menciona que tanto o marketing

tradicional, como as influências externas, influenciam as expectativas dos clientes e têm um impacto sobre o serviço esperado. A imagem é uma dimensão muito importante na qualidade do serviço percebida, assim uma boa imagem é um activo muito importante porque cria expectativas positivas nos clientes (Grönroos, 1984). Esta dimensão está directamente relacionada com experiências passadas, por exemplo, se na prestação de um serviço um cliente ficar desapontado várias vezes, este forma uma imagem negativa desse serviço, mas se for surpreendido positivamente, então irá formar uma boa imagem do serviço (ver Figura 3).

Uma vez que o conceito de qualidade total percebida parte do desvio entre a qualidade esperada e a qualidade percebida, se as expectativas em relação ao serviço forem superiores as percepções após consumo, isso irá ser traduzido numa baixa qualidade total percebida, mesmo que a qualidade experimentada seja boa.

Figura 3: Modelo da Qualidade de Serviços Percebido



Fonte: Adaptado de Grönroos (1984)

Deste modo, é importante gerir a qualidade dos serviços de modo a que o serviço esperado e o serviço percebido sejam, no mínimo, iguais, para que o consumidor fique satisfeito. Para tal, é necessário que a empresa não prometa aquilo que não consegue cumprir, de maneira a que os consumidores não criem expectativas irrealistas. Se tal acontecer poderá ser criada uma má imagem dessa mesma empresa.

Gummesson (1987) na sua abordagem à qualidade faz referência ao Modelo dos 4Q da Oferta da Qualidade, considerando quatro factores explicativos da qualidade: Qualidade na concepção, Qualidade na produção, Qualidade na entrega e Qualidade relacional. Estes factores são encarados como a forma das empresas de serviços, assim como os seus fornecedores, gerirem a qualidade da

melhor maneira. Neste modelo também as expectativas, a experiência e a imagem influenciam o consumidor na sua avaliação do serviço.

O Modelo de Grönroos-Gummesson da Qualidade é resultado da junção do Modelo da Qualidade do Serviço Percebido de Grönroos com o Modelo dos 4Q da Oferta da Qualidade. Por um lado, este modelo contorna a problemática das dimensões técnica e funcional da qualidade percebida e, por outro lado, inclui a noção da existência de diferentes fontes que contribuem para a qualidade de uma organização (Grönroos, 2000; Gummesson, 1987). De seguida serão referidas as fontes da qualidade do Modelo dos 4Q de Gummesson e que também estão presentes no Modelo de Grönroos-Gummesson (Grönroos 2000):

- **Concepção** – esta influencia a qualidade técnica, no entanto também deve ser considerada como fonte para a qualidade funcional, uma vez que os consumidores devem estar envolvidos no processo de produção. O facto de envolver os consumidores na produção pode melhorar a qualidade técnica e, posteriormente, a organização poderá incidir os seus esforços para a melhoria da qualidade funcional, o que conduz à solução dos problemas dos seus clientes.
- **Produção** – esta actua na qualidade funcional que posteriormente se traduz na qualidade técnica. O consumidor de um serviço participa activamente no processo de produção e de fornecimento do serviço, uma vez que nos serviços a produção e o consumo são realizados em simultâneo. Logo a forma como o consumidor percebe o processo de produção tem influência na qualidade funcional.
- **Entrega** – existe uma grande dificuldade em distinguir a entrega do próprio processo de produção. Uma vez que nos serviços a produção e consumo acontecem em simultâneo, a entrega é considerada como parte integrante do processo total da produção.
- **Relacional** – está relacionada com a relação entre os funcionários da organização e os consumidores. Esta fonte influencia fundamentalmente a qualidade funcional, ou seja, se a relação entre a organização e os seus clientes for dedicada e cuidada, isso irá ser traduzido positivamente na qualidade.

Para além destas quatro fontes também devem ser consideradas as experiências anteriores, as expectativas que os consumidores criam antes de consumir o serviço e a imagem que se tem relativamente à organização. Uma boa imagem poderá minimizar falhas que possam ocorrer no serviço, enquanto que uma má imagem poderá amplificar negativamente a qualidade percebida pelo consumidor. Estes três factores são de extrema importância, uma vez que são determinantes para a qualidade percebida (ver figura 4).

Figura 4: Modelo de Grönroos-Gummesson da Qualidade



Fonte: Adaptado de Grönroos (2000)

2.2. Escola Norte-Americana

Parasuraman, Zeithaml & Berry são investigadores relacionados com a Escola Norte-Americana. Os modelos mais conhecidos e apresentados por esta Escola são: o Modelo dos GAP's e a escala SERVQUAL.

Tal como acontece na Escola Nórdica, a Escola Norte-Americana segue a mesma linha de pensamento relativamente à definição de qualidade de serviço percebida. Segundo Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) a medição da qualidade dos serviços é baseada no paradigma da desconformação de Oliver (1980) para a satisfação, assegurando que esta resulta da diferença entre desempenho e expectativas.

Em 1985, como resultado da investigação de Parasuraman, Zeithaml & Berry, surge o Modelo dos GAP's, também conhecido como o Modelo dos desvios. Este modelo emerge para explorar as falhas na prestação da qualidade bem como os seus factores determinantes (Parasuraman et al., 1985; Tomassini et al., 2008). Para Parasuraman et al. (1985, 1988) os clientes entendem a qualidade como um desvio entre as expectativas iniciais do cliente e o serviço efectivamente prestado. Deste modo, são apontadas três características básicas para a qualidade dos serviços: os clientes têm mais dificuldade em avaliar a qualidade de um serviço do que a de um bem; as percepções da qualidade do serviço são o resultado da comparação entre as expectativas e a percepção real do serviço por parte do consumidor; as avaliações da qualidade não dependem unicamente do resultado final do serviço o processo de prestação do serviço também influencia este processo (Parasuraman et al., 1988; Maia et al., s/d).

Desta forma, a qualidade percebida reflecte a opinião do consumidor relativamente à superioridade e/ou excelência de um bem ou serviço. A maioria dos investigadores consideram o importante papel das expectativas e mencionam que estas desempenham um papel muito importante ao permitir estabelecer padrões e avaliar o desempenho de uma empresa (Oliver, 1980; Brown & Schwartz, 1989; Bolt & Drew, 1991; Parasuraman et al., 1985, 1988).

A inclusão ou não das expectativas ainda hoje constitui objecto de discussão. A não inclusão das expectativas justifica-se pela irrelevância das mesmas ou por serem informação ilusória para avaliar a qualidade do serviço percebida, ou ainda que acarreta um maior esforço para o cliente, na avaliação das expectativas antes e da percepção após a prestação do serviço (Rebledo, 2001; Loureiro, 2006).

Oliver (1980) e Cadotte et al. (1987) acrescentam que o paradigma da desconfirmação compreende quatro conceitos fundamentais: as expectativas, o desempenho, a desconfirmação e a satisfação. Tais autores definem as expectativas como crenças sobre algo que se deseja. Após o encontro de serviço, o consumidor avalia o desempenho do mesmo e as expectativas são ou não confirmadas. Se forem confirmadas, o consumidor fica satisfeito, se não forem confirmadas e o consumidor experimentar um desempenho inferior às expectativas, então este fica insatisfeito.

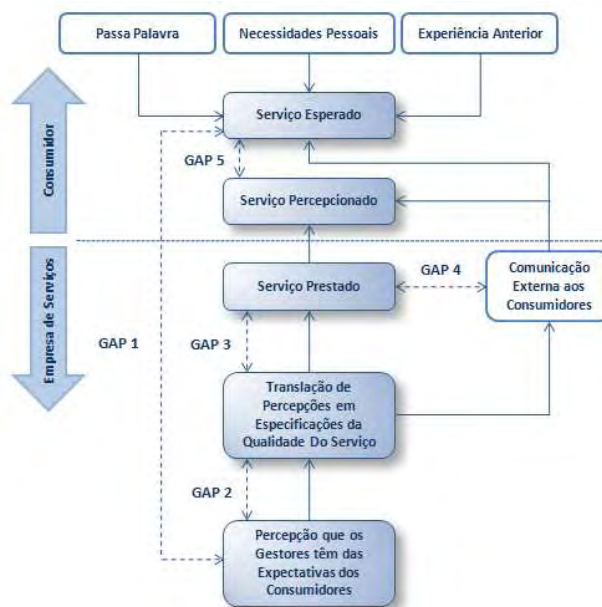
De acordo com Oliver (1980) e Cadotte et al. (1987) são diversos os autores que estudaram o conceito de satisfação e que mencionam as expectativas como um factor determinante do processo de satisfação. A formação de opiniões é intrínseco a cada indivíduo, desta forma podem existir diferentes tipos de expectativas. Churchill & Surprenant (1982) mencionaram quatro tipos expectativas, as quais dependem, entre outros aspectos, da natureza do bem/serviço, dos custos e dos benefícios sociais. Deste modo, alude-se para a expectativa ideal, para a esperada, para a referente a um mínimo tolerável e, por fim, para a desejável.

As diferenças existentes entre o serviço esperado e o percebido dão origem aos 5 GAP's que são descritos da seguinte forma segundo Parasuraman et al. (1985):

- **GAP 1** – explica a diferença entre as expectativas dos clientes e a percepção que o gestor tem sobre essas expectativas;
- **GAP 2** – explica a diferença entre a percepção dos gestores relativamente às expectativas do cliente e as especificações da qualidade do serviço;
- **GAP 3** – explica a diferença entre as especificações da qualidade do serviço e do serviço realmente prestado;
- **GAP 4** – explica a diferença entre o serviço prestado e a comunicação que é feita aos clientes sobre o serviço;
- **GAP 5** – explica a diferença entre as expectativas sobre o serviço e a percepção que o cliente tem do mesmo.

Para estes autores o aumento da qualidade de serviços implica uma gestão que tenha a preocupação de minimizar os Gap's 1, 2, 3 e 4 relacionados com a prestação do serviço.

Figura 5: Modelo dos Desvios



Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

Através da observação da figura 5 é possível verificar que os quatro primeiros Gap's dizem respeito à empresa de serviços, enquanto que o quinto refere-se ao consumidor. Este último Gap é a base do modelo que alude à diferença que pode existir entre o serviço esperado pelo cliente e a percepção que o cliente tem acerca do que realmente consumiu. Se as expectativas dos clientes não forem colmatadas, ou seja, se o serviço prestado não for ao encontro das expectativas dos clientes, este fica desapontado e formula uma opinião negativa sobre a qualidade daquele serviço (Loureiro, 2006).

As expectativas são intrínsecas a cada consumidor. Parasuraman et al. (1985) consideram três factores influenciadores da construção das expectativas:

- **Comunicação através do passa-palavra** – está relacionada com os conselhos e as apreciações feitas por outros consumidores que já experimentaram o serviço. Este tipo de comunicação é muito importante para a formação das expectativas do cliente quando este, antes da compra do serviço, não tem qualquer tipo de avaliação do mesmo;
- **Necessidades pessoais** – factor condicionante das expectativas do cliente, cada pessoa tem as suas necessidades e consome o serviço com objectivo de satisfazer essas mesmas necessidades;

- **Experiências anteriores** – este factor está relacionado com as vivências e experiências anteriores com serviços, as quais, posteriormente irão influenciar as expectativas dos consumidores. Cadotte et al. (1987), acrescenta que essas experiências anteriores incluem os concorrentes, além do prestador de serviço.

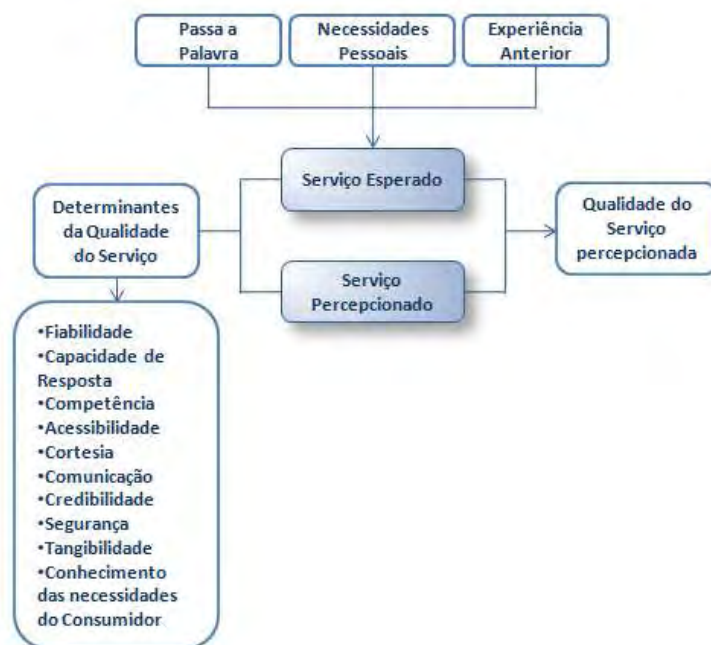
Outros investigadores mencionam igualmente a comunicação externa como um factor relevante na formulação das expectativas (Grönroos, 1990). Na comunicação externa podemos incluir todos os canais de marketing e publicidade e também podemos considerar toda a envolvência da prestação do serviço.

De seguida são apresentados alguns determinantes usados pelos clientes para avaliarem a qualidade dos serviços. Estes determinantes permitem uma melhor compreensão das expectativas e percepções dos consumidores acerca da prestação do serviço (Parasuraman et al., 1985):

- **Fiabilidade** – Competência para realizar o serviço pretendido pelos clientes bem à primeira vez. A empresa deve agir com precisão no cumprimento das suas promessas;
- **Capacidade de resposta** – Relacionado com a disponibilidade e prontidão com que o serviço é prestado aos clientes;
- **Competência** – Posse de competência e conhecimentos técnicos para prestação do serviço;
- **Acessibilidade** – Relacionado com a proximidade do serviço, bem como com a facilidade com que a ele se acede;
- **Cortesia** – Relacionado como a simpatia, amabilidade, respeito pelo contacto pessoal, ou seja, no atendimento de um cliente de um serviço;
- **Comunicação** – Aptidão para ouvir os seus clientes bem como mantê-los informados acerca do serviço;
- **Credibilidade** – Aptidão do pessoal técnico transmitir confiança, seriedade e honestidade aos clientes do serviço;
- **Segurança** – Capacidade de transmitir aos clientes que o serviço é isento de qualquer perigo, risco ou incerteza, no que se refere à segurança física, financeira ou à confidencialidade;
- **Conhecimento das necessidades do consumidor** – Traduz-se essencialmente em perceber aquilo que o consumidor realmente pretende, quais as suas necessidades;
- **Tangibilidade** – Tudo aquilo que tem evidência física, tal como as instalações, pessoal, ferramentas, equipamentos e material de comunicação.

A figura 6 ilustra a importância de considerar tais determinantes como influenciadores da avaliação da qualidade dos serviços por parte dos clientes.

Figura 6: Qualidade do Serviço



Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; 1988) desenvolveram igualmente uma escala de avaliação da qualidade dos serviços, designada por SERVQUAL, a qual será abordado no subcapítulo seguinte.

2.2.1. Escala SERVQUAL

Como consequência do Modelo dos desvios, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; 1988) apresentam a escala do SERVQUAL. Esta escala além de se basear nas expectativas e percepções dos consumidores, também fornece uma estrutura para a compreensão e avaliação da qualidade do serviço, ou seja, faz um levantamento dos problemas e apoia na procura de possíveis soluções.

Inicialmente os autores deste modelo identificaram 10 dimensões gerais da avaliação da qualidade do serviço, as quais são formadas por 97 itens. Cada um destes foi reformulado em duas afirmações: numa pretendia-se medir as expectativas sobre a empresa em geral de determinada categoria de serviço e, na outra, as percepções sobre a empresa específica em avaliação.

Após a depuração da escala, os 97 itens foram reduzidos para 22 (ver quadro 3), distribuídos agora apenas por cinco dimensões e não por dez. Os itens destinam-se a ser avaliados mediante

uma escala de likert que varia entre 1 e 7. Em que 1 corresponde a “discordo completamente” e 7 corresponde a “concordo completamente”.

As cinco dimensões são uma forma de explicar a variável complexa que é a qualidade dos serviços (Parasuraman et al., 1988):

- **Tangibilidade** – esta dimensão está relacionada com os aspectos tangíveis, tais como a aparência física dos equipamentos, instalações e pessoal;
- **Fiabilidade** – esta dimensão centra-se na capacidade que a empresa tem de executar/concretizar o serviço que promete;
- **Capacidade de resposta** – esta dimensão expressa a vontade da empresa em ajudar os seus clientes, assim como de lhes fornecer o serviço com a maior prontidão;
- **Confiança** – esta dimensão pretende gerar confiança e garantias aos seus clientes, para tal centra-se no conhecimento, cortesia e habilidade dos prestadores de serviço em inspirar confiança nos seus clientes;
- **Empatia** – por último esta dimensão está relacionada com individualização de cada cliente, ou seja, com a preocupação e atenção com que o prestador de serviço trata cada cliente.

Quadro 3: Escala SERVQUAL: vinte e dois itens

Serviço Esperado	Serviço Percebido
1. Uma organização de serviço ideal tem equipas de aparência moderna.	1. Uma organização de serviço em estudo tem equipas de aparência moderna.
2. As instalações físicas de uma organização de serviço ideal são visualmente atractivas.	2. As instalações físicas de uma organização de serviço, em estudo, são visualmente atractivas.
3. Os empregados de uma organização de serviço ideal têm uma aparência asseada.	3. Os empregados da organização de serviço, em estudo, têm uma aparência asseada.
4. Os elementos materiais relacionados com um serviço ideal são visualmente atractivos.	4. Os elementos materiais relacionados com um serviço de uma organização em estudo são visualmente atractivos.
5. Uma organização de serviço ideal se promete realizar algo num determinado intervalo de tempo, cumpre.	5. A organização de serviço em estudo se promete realizar algo num determinado intervalo de tempo, cumpre.
6. Quando um cliente tem um problema, a organização de serviço ideal mostra um interesse sincero em solucioná-lo.	6. Quando um cliente tem um problema, a organização de serviço, em estudo, mostra um interesse sincero em solucioná-lo.
7. Uma organização de serviço ideal realiza o serviço bem à primeira.	7. A organização de serviço em estudo realiza o serviço bem à primeira.
8. Uma organização de serviço ideal conclui o serviço no tempo prometido.	8. A organização de serviço em estudo conclui o serviço no tempo prometido.
9. Uma organização de serviço ideal não comete erros.	9. A organização de serviço em estudo não comete erros.
10. Uma organização de serviço ideal comunica ao cliente quando concluirá a realização do serviço.	10. A organização de serviço em estudo comunica ao cliente quando concluirá a realização do serviço.
11. Numa organização de serviço ideal, os empregados oferecem um serviço rápido aos seus clientes.	11. Na organização de serviço em estudo, os empregados oferecem um serviço rápido aos seus clientes.
12. Numa organização de serviço ideal, os empregados estão dispostos a ajudar os seus clientes.	12. Na organização de serviço em estudo, os empregados estão dispostos a ajudar os seus clientes.
13. Numa organização de serviço ideal, os empregados nunca estão demasiados ocupados para responder às perguntas dos clientes.	13. Na organização de serviço em estudo, os empregados nunca estão demasiados ocupados para responder às perguntas dos clientes.
14. O comportamento dos empregados numa organização de serviço ideal transmite confiança aos clientes.	14. O comportamento dos empregados na organização de serviço em estudo transmite confiança aos clientes.
15. Os clientes de uma organização de serviço ideal sentem-se seguros na relação que estabelecem com a organização.	15. Os clientes da organização de serviço em estudo sentem-se seguros na relação que estabelecem com a organização.
16. Os empregados, de uma organização de serviço ideal, são sempre amáveis com os clientes.	16. Os empregados, da organização de serviço em estudo, são sempre amáveis com os clientes.
17. Os empregados de uma organização de serviço ideal, têm conhecimentos suficientes para responder às perguntas dos clientes.	17. Os empregados da organização de serviço em estudo, têm conhecimentos suficientes para responder às perguntas dos clientes.
18. Uma organização de serviço ideal possibilita aos seus clientes uma atenção individualizada.	18. A organização de serviço em estudo possibilita aos seus clientes uma atenção individualizada.
19. Uma organização de serviço ideal tem horários de trabalho convenientes para os seus clientes.	19. A organização de serviço em estudo tem horários de trabalho convenientes para os seus clientes.
20. Uma organização de serviço ideal tem empregados que oferecem uma atenção personalizada aos seus clientes.	20. A organização de serviço em estudo tem empregados que oferecem uma atenção personalizada aos seus clientes.
21. Uma organização de serviço ideal preocupa-se com os melhores interesses dos seus clientes. Emoção	21. A organização de serviço em estudo preocupa-se com os melhores interesses dos seus clientes.
22. Os empregados de uma organização de serviço ideal correspondem às necessidades específicas dos clientes.	22. Os empregados de uma organização de serviço ideal correspondem às necessidades específicas dos clientes.

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithml & Berry (1985)

2.2.2. Escala SERVPERF

Os investigadores Cronin & Taylor (1992; 1994) fazem referência a uma nova escala, o SERVPERF, como forma de substituição do SERVQUAL. Segundo estes autores, para avaliar a qualidade do serviço basta considerar as percepções relativamente ao desempenho do serviço e não as expectativas do mesmo, uma vez que as expectativas ocorrem antes do serviço ser prestado.

Como forma de justificar o seu modelo, Cronin & Taylor (1992; 1994) mencionam que a qualidade é considerada como uma atitude do cliente em relação às dimensões da qualidade e, como tal, não deve ser medida com base no paradigma da desconfirmação de Oliver (1980), ou seja, não deve ser medida através da diferença entre as expectativas e o desempenho, mas sim como uma percepção de desempenho.

A escala SREVPERF não exige de parte do cliente tanto esforço em contribuir para a avaliação da qualidade, uma vez que utiliza apenas um único momento temporal para a dita avaliação e reduz a propagação dos erros associados ao cálculo matemático das diferenças entre as expectativas e o desempenho. Por outro lado, contribui com menos informação para os gestores das organizações.

Capítulo 3. Satisfação, Credibilidade e Lealdade

Após abordarmos o conceito de qualidade e de percebermos a sua evolução, desde os bens tangíveis até aos intangíveis, de seguida serão apresentados conceitos como os da satisfação, de credibilidade e de lealdade para percebermos melhor qual a sua relação com a qualidade.

3.1. Conceito de Satisfação

Segundo o Dicionário de Língua Portuguesa (2006: 1512), os conceitos de satisfação e satisfazer são definidos como, respectivamente:

“Acto ou efeito de satisfazer ou de satisfazer-se; contentamento, alegria; reparação de uma ofensa; pagamento; explicações, justificações, desculpas”

“Saciar; contentar, agradar a; pagar; remediar, mitigar; realizar, cumprir; ser suficiente, bastar; proporcionar satisfação; convir; obviar; saciar-se; contentar-se; vingar-se”.

Oliver (1997) assegura que a palavra satisfação advém do Latim, das palavras *satis* e *facere*, as quais significam suficiente e para fazer, respectivamente.

O estudo da satisfação do consumidor surge em 1965 através de Cardozo, ao mencionar que se um consumidor fica satisfeito com determinado produto, isso pode levar à repetição da compra; à aceitação de outros produtos da mesma linha de produtos e; à comunicação positiva através do passa-palavra (Farias & Santos, 2000; Loureiro, 2006).

Consolidando esta definição Oliver (1997) expõe que a satisfação do consumidor é cada vez mais um factor crucial para o sucesso das organizações. A satisfação pode levar à lealdade à marca, à repetição da compra, à comunicação (positiva) através do passa-palavra, ao lucro e à participação de mercado. Como tal, é normal que todas as organizações desejem saber como controlar e influenciar estas dimensões de maneira a se tornarem bem sucedidas no mercado (Oliver, 1997).

Inicialmente Oliver (1980) sugeria que a satisfação do consumidor era função somente das expectativas e da desconfirmação. Mais tarde, em 1997, o mesmo autor revela que para além das variáveis expectativas e desconfirmação também a performance, a atribuição de um local, a equidade (justiça) e as emoções são consideradas como factores determinantes da satisfação. Mais recentemente, o estudo de Spreng et al. (1996) inclui os desejos do consumidor e a comunicação de marketing como importantes determinantes da satisfação.

De uma forma sucinta a satisfação pode ser medida através da relação entre aquilo que o cliente recebeu ou percebeu e aquilo que o cliente esperava ter ou ver, ou seja, através do confronto

entre percepções e expectativas dos consumidores. Cabe às empresas conseguir igualar ou superar as expectativas dos seus consumidores para que estes se sintam totalmente satisfeitos.

Relativamente ao paradigma da desconfirmação, considera-se que num determinado tempo T ocorre uma escolha de um bem/serviço, baseada numa hierarquia de efeitos (expectativas, atitudes e intenções), ao passo que num determinado tempo T+1, ocorre uma etapa de uso ou experiência do serviço (ver figura 7). O processo de avaliação da experiência de uso, por parte do consumidor, traduzir-se-á na percepção do desempenho e, conseqüentemente, na satisfação e/ou insatisfação (Churchill & Surprenant, 1982; Cadotte et al., 1987).

Figura 7: Modelo conceptual do processo de desconfirmação de expectativas



Fonte: Cadotte et al. (1987)

3.2. Antecedentes e consequentes da Satisfação

Para percebermos melhor o processo de formação da satisfação é importante analisar quais os seus antecedentes e consequentes.

De acordo com um estudo de revisão da literatura, realizado por Loureiro (2006), ao longo da década de setenta são diversos os autores que consideram como determinantes da satisfação do consumidor: as características demográficas e sócio-psicológicas-económicas (idade, estado civil, rendimento familiar, habilitações académicas, atitudes e crenças, entre outros). Destaquemos as atitudes e crenças como um conjunto de valores que, tal como as outras características demográficas e sócio-psicológicas-económicas, serão traduzidos em comportamentos, os quais, por sua vez são capazes de influenciar a tomada de decisão.

A partir dos anos oitenta, algumas outras variáveis são consideradas como antecedentes da satisfação. Como as expectativas, o desempenho, a desconfirmação e a atitude ou avaliação do consumidor após a compra do produto. Nesta década ganha relevo o paradigma da desconfirmação de Oliver (1980), o qual já foi mencionado anteriormente.

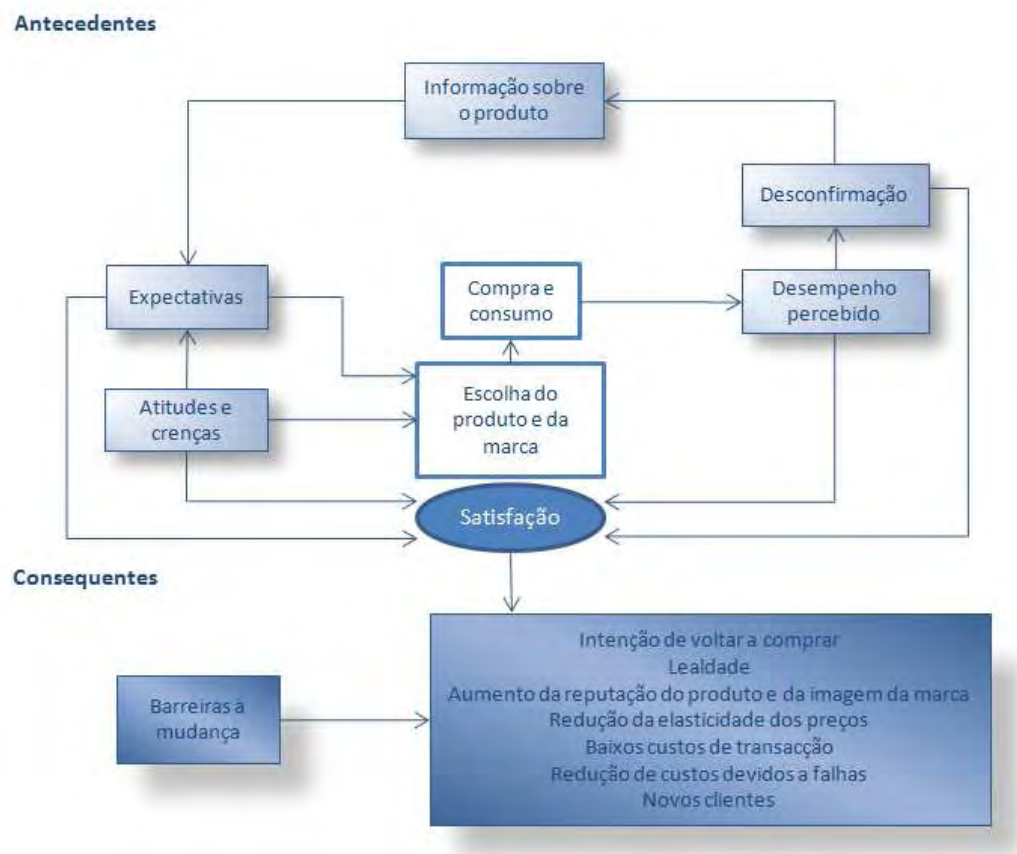
No que concerne ao desempenho de um produto, este é assimilado através das expectativas. Se as expectativas forem constantes um aumento no desempenho será traduzido num impacto relativamente pequeno na satisfação do consumidor. No entanto, este processo é dinâmico uma vez que as expectativas não são estáticas/constantes ao longo do tempo (Loureiro, 2006).

Relativamente às consequências da satisfação dos consumidores, Anderson et al. (1994) aludem ao aumento da lealdade, à redução da elasticidade dos preços, aos baixos custos de transacção, à redução dos custos devido a falhas e à conquista de novos clientes, aumentando assim a reputação:

- **Aumento da lealdade** – tradicionalmente, um aumento da satisfação por parte dos clientes habituais deverá aumentar a lealdade. Um aumento da lealdade incrementa o número de clientes que voltarão a comprar no futuro e, consequentemente, a empresa irá obter maiores lucros.
- **Redução da elasticidade dos preços** – a satisfação dos clientes habituais irá reduzir a elasticidade do preço, ou seja, a satisfação de tais clientes levará a que estes estejam dispostos a pagar mais para usufruir do bem/serviço (mais tolerantes ao preço).
- **Baixos custos de transacção** – Uma empresa que consiga manter os seus clientes não precisa de despende tantos recursos, como uma empresa que não é capaz de manter seus clientes. A satisfação dos clientes com determinado bem/serviço estimula um aumento da frequência e da quantidade com que se compra o mesmo.
- **Redução dos custos devido a falhas** – A empresa deve desenvolver bens ou serviços que satisfaçam o consumidor. Isso será repercutido numa diminuição das devoluções e/ou reclamações e no consecutivo aumento da rentabilidade da empresa.
- **Novos clientes** – Empresas que assegurem níveis elevados de satisfação por parte dos consumidores, têm menores custos para atrair novos clientes. A satisfação dos clientes também vai contribuir fortemente para se fale bem desses produtos a outros, aumentando assim a probabilidade de conquistar novos clientes.
- **Aumento da reputação** – Um aumento na satisfação do consumidor irá traduzir-se num melhoramento da reputação da empresa.

A figura 8 apresenta um esquema representativo dos antecedentes e consequentes da satisfação acima mencionados. Após observação do esquema podemos verificar que as atitudes e crenças, as suas expectativas, a informação proveniente do marketing (como por exemplo através do passa-palavra, ou da experiência no consumo do produto), o desempenho percebido e a desconfirmação ou não, influenciam fortemente a satisfação. Por sua vez, tais antecedentes podem influenciar positiva ou negativamente a satisfação. Se o consumidor se sente satisfeito, normalmente volta a adquirir o produto tornando-se, assim, num cliente leal, o que, por sua vez, contribui para reduzir a elasticidade dos preços, baixar os preços de transacção, bem como os custos com falhas. Por outro lado, a satisfação aumenta a reputação da empresa/marca propiciando a atracção de novos clientes. As barreiras à mudança podem influenciar os consequentes da satisfação, uma vez que os custos que o cliente despenda na procura de novos produtos, bem como os clientes avessos à mudança de hábitos (costumes e crenças) contribuem substancialmente para a decisão de continuar a adquirir o mesmo produto.

Figura 8: Esquema representativo dos antecedentes e consequentes da Satisfação



Fonte: Adaptado de Loureiro (2006)

3.3. Conceito de Credibilidade

De forma a compreender o significado da palavra credibilidade e credível, recorreu-se ao Dicionário de Língua Portuguesa da Porto Editora (2006: 456). Estas significam, respectivamente:

“Qualidade do que é credível; o que faz com que alguém mereça ser acreditado”.

“Digno de crédito; verosímil”.

Os autores que vamos seguir na presente investigação/trabalho são: Rao & Ruekkert; Wernefelt; Eikenberry e Erdem & Swait.

Segundo Wernefelt (1988) e Rao & Ruekkert (1994) a credibilidade de uma entidade é definida algo ou alguém em quem se acredita e confia.

De acordo com diversos autores sobre esta temática a credibilidade é uma combinação da perícia da fiabilidade e da fidedignidade (Wernefelt 1988; Rao & Ruekkert, 1994; Eikenberry, s/d).

Erdem & Swait (1998) no seu estudo, mencionam a credibilidade da marca como sendo algo em que se acredita. Ou seja, traduz-se na capacidade que os consumidores têm em acreditar nas informações do produto (marca), como sendo fiáveis e especializadas.

Assim, segundo estes autores a credibilidade da marca permite aumentar a qualidade percebida, diminuir o risco percebido, diminuir os custos de informação e aumentar a utilidade esperada do consumidor.

3.4. Conceito de Lealdade

Com base no Dicionário de Língua Portuguesa da Porto Editora (2006:1015) considera-se a lealdade como a “qualidade de leal; fidelidade; sinceridade”. Relativamente à palavra leal o dicionário menciona como algo/alguém *“que não falta às suas promessas; sincero, franco, honesto; fiel, dedicado; conforme a lei”.*

De acordo com a revisão da literatura o conceito de lealdade surgiu na década de sessenta do século XX e têm sofrido alterações até à actualidade. Inicialmente os estudos existentes centravam-se sobretudo nos bens tangíveis, ou seja, o conceito estava associado à recompra (compra repetida/intenção de voltar a comprar) da mesma marca (Day, 1969; Jacoby, 1971; Neal, 1999). Assim, este conceito seguia uma perspectiva comportamental. Mais tarde, foi considerado a atitude, simultaneamente com o comportamento, de forma de avaliar a lealdade.

Zeithaml et al. (1996) desenvolveram um modelo conceptual das consequências da qualidade do serviço, o qual abrangia as de comportamento e as financeiras. Também formularam uma escala de intenções de comportamento que não estava directamente relacionada com a satisfação, mas sim

com a qualidade ou não qualidade do serviço. Os autores consideraram a lealdade do cliente à empresa como uma das dimensões da intenção de compra. Para além desta, incluem ainda a propensão para mudar de empresa; pagar mais pelo serviço; resposta externa (queixas a outras empresas ou outros clientes); resposta interna (queixas aos empregados prestadores de serviços). Consideram ainda que tanto as consequências de comportamento como as financeiras são favoráveis ou não para as empresas, dependendo da qualidade do serviço ser superior ou inferior. Deste modo, se se verificar uma qualidade superior, o cliente tenderá a continuar a comprar o produto, a aumentar o consumo do produto, o produto poderá ter um preço acima do da concorrência e poderão existir boas referências do produto por parte dos consumidores. Tal levará à lealdade do cliente. O contrário acontece, quando se verifica uma qualidade inferior.

Posteriormente, e em concordância com Zeithaml, Berry & Parasuraman, Oliver (1999) define lealdade como um compromisso na recompra de um bem ou serviço, de forma consistente no futuro, causando compras repetidas da mesma marca ou gama de produtos (bens ou serviços), apesar de influências situacionais e de esforços de marketing terem potencial para gerar comportamentos de mudança. Podemos depreender nesta definição que o facto de determinado cliente voltar a comprar determinado bem ou serviço não implica necessariamente que o cliente seja leal, ou seja, a lealdade não pode ser assumida como algo duradouro. Como tal, é necessário que as empresas tentem manter os seus clientes leais.

Segundo Oliver, a formação da lealdade pode ser dividida em 4 fases diferentes (Oliver, 1999):

- **Lealdade cognitiva** – existe informação disponível acerca de determinada marca que declara ao consumidor que esta marca é preferível às outras existentes (Primeira fase).
- **Lealdade afectiva** – o acumular de experiências satisfatórias de uso fomenta uma ligação entre o consumidor e a marca (Segunda fase).
- **Lealdade por intenção** – nesta fase é desenvolvida a intenção de compra, influenciada por diversas experiências positivas em relação à marca. Existe um compromisso ou intenção de recompra de determinada marca, no entanto, note-se que esta pode não ser traduzida numa acção (Terceira fase).
- **Lealdade por acção** – a intenção motivada pela fase anterior, de voltar a comprar, é nesta fase conduzida para a acção. Nesta fase os consumidores são capazes de ultrapassar obstáculos que induzam à não recompra. É desenvolvida uma relação estreita entre a organização e o consumidor (Quarta e última fase).

Como já foi referido e como menciona Oliver (1999), existem diversos obstáculos à formação e manutenção da lealdade dos consumidores. Um dos obstáculos centra-se nos interesses dos

consumidores que podem ser contrários ou incongruentes com a formação da lealdade. O consumidor pode ter como principais interesses (idiossincrasias) a busca pela variedade, a lealdade a diversas marcas e/ou simplesmente a mudança das suas necessidades. Por outro lado, também é possível que haja mudanças das necessidades dos consumidores, causando um sentimento de que a oferta não é a escolha mais adequada. Nesta altura, a concorrência utiliza os seus esforços para mostrar que oferece o melhor, preenchendo as necessidades e desejos dos consumidores como forma de os atrair. Estas situações, consideradas como obstáculos à lealdade, podem ser transversais às 4 fases de lealdade. No quadro 4 mostram-se as diferentes fases de lealdade e respectiva vulnerabilidade associada.

Quadro 4: Fases de Lealdade e respectiva vulnerabilidade

Fases	Identificação	Vulnerabilidade
Cognitiva	Lealdade à informação (ex. preço, características)	Percepção de que as características ou preços da concorrência são melhores em função da comunicação (ex. publicidade); Deterioração das características da marca ou do preço; Busca de variedade e selecção voluntária.
Afectiva	Lealdade ao afecto: “Eu compro porque gosto”	Insatisfação cognitiva induzida; Aumento da preferência de marcas da concorrência, através de imagens e associações; Busca de variedade e selecção voluntária; Deterioração do desempenho.
Intenção	Lealdade à intenção: “Tenho um compromisso de compra”	Mensagens contra-argumentativas e persuasivas da concorrência; Seleção induzida (ex. cupões, amostras, promoções com atribuição de “pontos”); Deterioração do desempenho.
Ação	Lealdade à inércia da acção, associada ao desejo de superar obstáculos	Indisponibilidade induzida (ex. comprar todo o stock do concorrente); Aumento dos obstáculos; Deterioração do desempenho.

Fonte: Adaptado de Oliver (1999)

É possível verificar que a fase mais frágil do processo de formação da lealdade é a fase cognitiva. Pode mesmo dizer-se que quase não existe lealdade nesta fase, pois esta é determinada predominantemente por factores de custos e benefícios e não pela marca.

Quanto à fase da lealdade afectiva, as mudanças comportamentais estão directamente relacionadas com a insatisfação da fase anterior. A essa insatisfação sucedesse um aumento do interesse da oferta dos concorrentes.

Na fase de lealdade por intenção embora o consumidor tenha um forte envolvimento e intenção de compra, esta intenção pode ser vulnerável. O consumidor pode ser induzido a alterar o seu comportamento, por exemplo, se este se depara em episódios sucessivos de insatisfação e ao mesmo tempo é assediado pela concorrência que pode conduzir o consumidor a um comportamento

de troca. No entanto, é importante referir que nesta fase de lealdade, provavelmente a organização já terá atingido um nível de superioridade do produto, onde se verifica que à uma preferência em função da marca de qualidade do bem ou serviço.

Quando o consumidor atinge a última fase de lealdade, desenvolve uma intenção de voltar a comprar apenas a marca eleita por ele como aquela que satisfaz as suas necessidades/desejos. Esta é a única fase em que o consumidor é capaz de superar as ameaças e obstáculos principalmente da concorrência.

As empresas com consumidores leais por acção não necessitam de grandes esforços para reter os seus clientes, uma vez que estes irão manter o comportamento de compra inicial. Só em casos como a deterioração do desempenho e falta do produto procurado podem causar comportamentos de troca nesta fase (lealdade por acção).

Como se verificou anteriormente, através da observação da figura 8 em 3.2, a lealdade é um importante consequente da satisfação. Para que a lealdade seja conquistada é necessário que o cliente esteja satisfeito, caso contrário, o cliente não volta a comprar, podendo mesmo falar mal do produto e/ou empresa. No entanto, é necessário salientar que mesmo que o cliente esteja satisfeito não deixa de ter curiosidade em experimentar outro fornecedor, ou simplesmente de gostar de variar.

Vários estudos mostraram que existem dois meios que estão directamente relacionados com a lealdade dos clientes, como: deliciar os clientes (Oliver, 1999) e oferecer bens/serviços com qualidade (de valor superior) (Bolton & Drew, 1991; Parasuraman & Grewal, 2000).

Capítulo 4. Relação causal entre Qualidade e Satisfação

É comum definir qualidade por meio da palavra satisfação. Principalmente quando se descreve a qualidade como a satisfação das expectativas dos clientes. Os dois conceitos têm por base um processo de avaliação que compara as expectativas prévias ao consumo com a experiência posterior ao mesmo (Paradigma da desconfirmação). Como tal, as relações entre a satisfação e a qualidade do serviço têm sido merecedoras de especial atenção dos investigadores (Bolton & Drew, 1994).

Segundo Cronin & Taylor (1992) é importante perceber a relação causal existente entre os dois conceitos para uma melhor compreensão do processo de avaliação realizado pelo consumidor. Acrescentam ainda que os prestadores de serviços desejam ter os seus consumidores satisfeitos ao prestar um serviço com qualidade percebida superior (Cronin & Taylor, 1992), essencial para o êxito dessa empresa (Bitner, 1990; Zeithaml, 1988).

Alguns estudos consideram a satisfação como um antecedente da qualidade percebida (Parasuraman et al., 1988; Bitner, 1990; Bolton & Drew, 1991; Bank, 1992; Grönroos, 2000). Aqui a relação causal pode ser representada primeiro pela satisfação do consumidor, depois pela qualidade dos serviços e, por último, pela intenção de compra. Bitner (1990) desenvolveu um modelo de análise de antecedentes e resultados da satisfação dos clientes após consumo de determinado serviço. Este modelo explica que as experiências da satisfação ocorrem depois de vários encontros de clientes com o serviço. Como referiram Zeithaml & Bitner (2003) a satisfação do cliente é uma resposta ao atendimento do consumidor. Após tais encontros ou transacções específicas forma-se uma atitude global, por outras palavras, após avaliações específicas (satisfação com a transacção) surge uma avaliação global (qualidade percebida) (Oliver, 1981; Bitner, 1990).

O Modelo de Oliver considera a satisfação como um *input* da percepção da qualidade do serviço que, posteriormente se traduz em comportamentos de pós-compra/compra (Oliver, 1987).

Bitner & Hubert (1994) consideram a satisfação ou insatisfação do cliente como consequência de sentimentos predominantes nos clientes perante as interacções com a empresa prestadora do serviço. Tais acontecimentos são avaliados durante o período de tempo da prestação do serviço.

Oliver menciona que a relação existente entre a qualidade e a satisfação advém do paradigma da desconfirmação. O autor sugere que a percepção da qualidade é uma das variáveis formadoras da satisfação (Oliver, 1980). Uma vez que o conceito de qualidade consiste na satisfação das necessidades e desejos dos consumidores, isto é, o cliente sente-se satisfeito se lhe for oferecido elevado desempenho nos atributos de um serviço.

Parasuraman et al. (1988) também sustentam a ideia segundo a qual satisfação é um antecedente da qualidade do serviço. Defendem ainda que ao longo do tempo experiências satisfatórias irão ser traduzidas em percepções positivas da qualidade do serviço.

Porém, existem outros estudos que consideram que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação dos clientes (Cronin & Taylor, 1992; Anderson et al., 1994; Zeithaml et al., 1996, Shemwell et al., 1998).

Segundo Anderson et al. (1994) existem três antecedentes da satisfação, tais como: a qualidade percebida, o preço ou valor percebido e as expectativas. Sugerem que qualidade percebida transparece a performance da empresa e tende a influenciar positivamente na satisfação global do consumidor em relação à empresa. Relativamente ao antecedente valor percebido, Anderson, Fornell & Lehmann (1994) admitem que este tem um impacto directo e muito significativo na satisfação do consumidor. É importante considerar a relação existente entre a qualidade da oferta e o preço.

De acordo com Cronin & Taylor (1992), após analisar a relação causal entre a qualidade do serviço e satisfação, estes investigadores concluíram que existe uma relação recíproca entre eles. No entanto, defendem que o conceito de satisfação é mais geral e que portanto engloba o conceito de qualidade percebida.

Shemwell et al. (1998), em concordância com Cronin & Taylor (1992) demonstram que a qualidade do serviço está directamente relacionada com a satisfação e que a melhoria do primeiro incrementa os níveis de satisfação.

No entanto, existem autores com uma opinião intermédia. Estes lembram que a satisfação pode ser considerada tanto antes como depois da qualidade percebida. Por outras palavras, a satisfação pode ser determinada pela qualidade percebida ou, pelo contrário, a satisfação influencia na avaliação da qualidade do serviço percebida pelos consumidores (Teas, 1993; Parasuraman et al., 1994b).

Mais tarde, foram realizados estudos empíricos de comparação entre o modelo que defende a satisfação como antecedente da qualidade percebida e o da qualidade percebida como antecedente da satisfação. Onde se depreendeu que é impossível assegurar qual é o antecedente de qual, devido à reciprocidade existente entre estes dois conceitos (McAlexander et al., 1994; Lacobucci et al., 1995).

Neste sentido, após discussão sobre a relação causal entre qualidade e satisfação, actualmente, o conceito de qualidade tende a evoluir para a satisfação dos clientes (Ferreira, 2001), uma vez que a qualidade é encarada como aquilo que os clientes querem que ela seja. Por outras palavras, a qualidade é aquilo que corresponde às necessidades e desejos proporcionando satisfação. Em

concordância está Loureiro (2006), mencionando que hoje em dia, existe uma maior convergência no sentido da qualidade ser considerada como antecedente da satisfação.

Capítulo 5. Qualidade e a Educação Pré-Escolar

Este capítulo visa explorar a temática da qualidade na educação pré-escolar, em especial na educação de infância (jardins de infância); perceber melhor a definição do seu conceito e objectivos bem como o seu enquadramento na qualidade. Foram considerados vários autores especialistas nesta temática e referência à legislação.

5.1. Qualidade na Educação Pré-Escolar

Ao contrário do que acontecia em épocas passadas, onde a qualidade era considerada um luxo, hoje em dia é encarada como uma necessidade (Kagan citado por Dahlberg et al. (2005)).

A procura pela qualidade na educação de infância constitui uma enorme preocupação e em muitos países (a nível mundial) é considerada como uma das prioridades políticas e sociais (Sá & Saraiva, 2001).

Em Portugal esta preocupação ganha relevância a partir de 1996. Sobretudo devido ao elevado impacto que a qualidade dos serviços tem no ensino pré-escolar, na vida das crianças e na sociedade (Pascal & Bertram, 2009). De acordo com Góis & Portugal (2009), esta temática passa a ser parte integrante de um processo reflexivo por parte de vários investigadores, assumindo que as crianças que experienciam contextos pré-escolares de elevada qualidade desenvolvem sentimentos mais elevados de auto-estima, aspirações mais elevadas, bem como sentimentos de segurança e de auto eficácia.

Ao longo dos últimos anos têm sido publicados diversos relatórios, tanto nacionais como internacionais, cujo objectivo é defenderem as crianças menores de seis anos, bem como promover a qualidade dos seus estabelecimentos de ensino. Como forma de melhorar tais práticas é sublinhada a necessidade de serem criados sistemas de observação e monitorização que abranjam todos os estabelecimentos de ensino (Pascal & Bertram, 2009). Esta urgência em se desenvolver a qualidade decorre, sobretudo, da consciência da realização escolar e social das crianças a longo prazo.

Esta abordagem à qualidade da educação de infância surge através de vários investigadores que tratam este tema de diversas formas. Embora haja concordância em relação à sua importância, existe pouca concordância relativamente à definição de qualidade. Moss e Pence mencionam que a qualidade dos serviços na primeira infância é um conceito construído, de natureza subjectiva baseado em valores, crenças e interesses, e não uma realidade objectiva e universal (Formosinho & Araújo, 2004; Dahlberg et al., 2005). Portugal (2000). Acrescenta que a definição de qualidade

depende dos grupos, uma vez que diferentes grupos emitem diferentes crenças, valores e necessidades. O autor alude à qualidade como um conceito

“subjectivo, pessoal, dinâmico, que varia no tempo e no espaço, um valor a atingir, sem parâmetros muito claros e bem definidos o que torna qualquer medida precisa e definitiva da qualidade problemática e concerteza inapropriada” (Portugal, 2000: 6).

A OECD (2001), em concordância com Portugal (2000), declara que a qualidade difere consideravelmente entre as prioridades, visões e expectativas dos diferentes grupos responsáveis e entre países. Sendo necessária uma sensibilidade para os diferentes contextos.

Dahlberg et al. (2005), em conformidade com o DEB (2000) referem o desenvolvimento de boas práticas, como forma de contribuir para a qualidade da primeira infância. Segundo estes autores existem três critérios que devem ser considerados: os estruturais, referentes às dimensões organizativas, aos recursos da instituição, ao tamanho dos grupos, à formação do pessoal, ao rácio adulto/criança e aos conteúdos do currículo; os processos, alusivos às actividades das crianças, ao comportamento do pessoal e às interacções entre crianças e adultos; e, por último, os critérios dos resultados, referentes ao desenvolvimento infantil, rendimento escolar, social e económico e satisfação dos consumidores do serviço. Segundo o DEB (2000), estes critérios, fazem parte da conceptualização da qualidade na educação pré-escolar em Portugal. Acrescenta que, segundo a perspectiva portuguesa sobre a melhoria da qualidade deve abranger o equilíbrio entre dois aspectos, nomeadamente os que se centram na educação e no apoio social prestados pelos estabelecimentos (extensão de horário e inclusão de refeições na rede pública), e dar ênfase adequado aos aspectos educativos.

Por seu lado, Crahay, Katz, Tietze encaram que a expressão qualidade da educação está intimamente relacionado com a expressão qualidade de vida, considerando a qualidade da educação pré-escolar como uma dimensão da qualidade de vida (Bairrão, 1998). Em 1986 Portugal participou num estudo internacional comparativo sobre crianças em idades pré-escolaridade formal. Este estudo destinado a crianças dos 3 aos 5 anos, com o objectivo de promover a boa qualidade através da avaliação da resposta a mudanças culturais, socioculturais e demográficas (mudanças da estrutura familiar, mudança das mulheres no mundo do emprego, entre outras). A qualidade de vida é vista como um constructo multidimensional de três dimensões (as condições objectivas de vida; a noção subjectiva de bem-estar e; os valores e as aspirações principais) Enquanto a qualidade da educação está relacionada com os seguintes critérios objectivos: bem-estar físico, material e social das pessoas; aspectos de natureza subjectiva, como, as representações que as pessoas fazem acerca da qualidade (Bairrão, 1998).

Formosinho & Araújo (2004), num estudo elaborado em Portugal (A Perspectiva Pedagógica da Qualidade da Associação Criança – um olhar dialógico a partir do interior) referem que até

aquela data a definição de qualidade tem sido vista de uma perspectiva externa, ou seja, procura da qualidade segundo variáveis pré determinadas, nascidas de dados de investigação ou decisões políticas, muitas vezes distantes dos contextos em causa. Assim, se a qualidade é um processo inacabado, ela necessita da intervenção dos seus principais actores: educadores, crianças e pais.

Também Fiene (1992), mencionando a qualidade como uma abordagem multidimensional, concorda com a necessidade de se envolver educadores, auxiliares e pais no processo de auto-avaliação. Em concordância, encontra-se o estudo de Sá & Saraiva (2001) que indica a existência de três intervenientes importantes no processo de educação que devem ser considerados como clientes: pais, crianças e educadores/auxiliares. Sendo os pais, responsáveis pela colocação da criança num determinado jardim de infância; as crianças, clientes principais nos quais incide a educação; e, por último, os educadores e auxiliares de acção educativa, considerados clientes internos essenciais para o desempenho do processo de ensino (Góis & Portugal, 2009).

Tradicionalmente a educação pré-escolar (jardim de infância) tem como principais funções, as educativas, (relacionadas com a promoção do desenvolvimento da criança) e as sociais, ou seja, a guarda das crianças na instituição de ensino (Lima et al., 1989). No entanto, embora se faça distinção entre estas funções, nos países da OCDE verifica-se um crescente consenso em admitir que os “cuidados” e a “educação” são conceitos inseparáveis, pelo que os serviços destinados às crianças devem conter ambos (OECD, 2001).

Segundo Sá & Saraiva (2001), além dessas funções, é necessário para o sucesso de um jardim de infância que este seja capaz de responder de forma eficaz aos critérios que os pais consideram importantes e que devem estar presentes num jardim de infância. Por outro lado, também é essencial considerar as necessidades dos educadores, uma vez que também estes são considerados como clientes do estabelecimento (jardim de infância).

Convém salientar a extrema importância dos pais e/ou encarregados de educação uma vez que estes são os principais educadores das crianças. Como tal, acredita-se que o sucesso da educação pré-escolar esta intimamente relacionado com a articulação da escola com as famílias. Considerando a educação pré-escolar complementar com a acção educativa das famílias, deverá ser fundamentada uma articulação entre ambas de maneiras a se perceber quais as necessidades das crianças perante a sociedade que as rodeia, cabendo aos pais participarem na elaboração do projecto educativo do jardim de infância (DRE, 2006).

Pascal considera que comparar a qualidade educativa de diferentes contextos é um processo complexo e de difícil compreensão que não pode ser reduzido simplesmente a medidas mensuráveis e quantificáveis (Portugal, 1997).

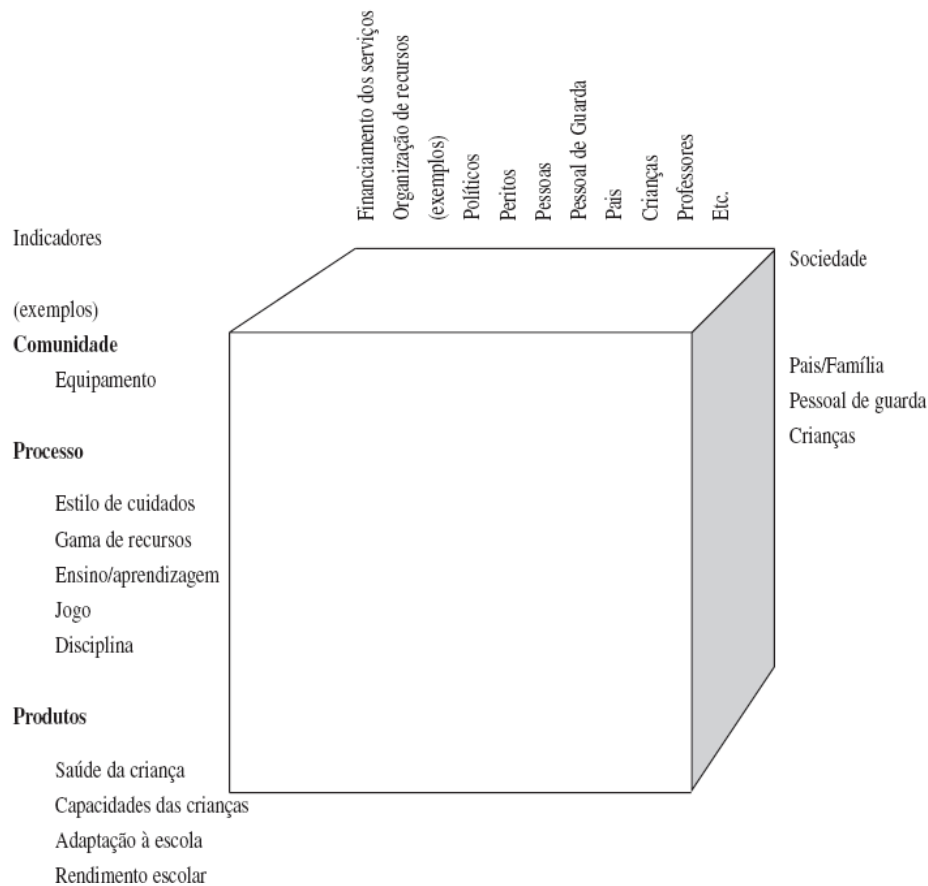
Segundo Portugal (1997), Lilian Katz apresenta uma abordagem multifacetada da qualidade, isto é, com múltiplas perspectivas acerca da qualidade dos contextos educativos da infância, estes

podem ser esquematizados em cinco Perspectivas diferentes: a do adulto em geral (*Top-down*), relacionada com o ratio adultos/crianças, pessoal, equipamentos, materiais, espaços, entre outros; a Perspectiva da criança (*bottom-up*), ou seja, o modo como a criança experiencia o programa; a Perspectiva *outside-inside*, relacionada com o modo como o programa é experienciado pelas famílias e educadores; a Perspectiva *inside*, relacionada com o modo como programa é experienciado pelos técnicos e educadores que trabalham no jardim de infância; e, por último, a Perspectiva *outside*, referente à sociedade e ao modo como avalia os recursos oferecidos. Utilizada considerada

Lilian katz considera que a qualidade pode ser avaliada segundo estas cinco perspectivas. No entanto, teoricamente o programa pode satisfazer adequadamente determinados requisitos da Perspectiva *Top-down*, ou seja, o programa pode ser o adequado em termos de espaço, equipamentos e currículo, mas pode não responder às necessidades das crianças (experiências/vivências diferentes que em função do que a escola apresenta podem ser novidade ou não, causando sentimento de novidade ou banalidade). Assim, o programa pode ser muito bom mas a criança tem de gostar de lá estar (Portugal, 1997: 17). Desta forma conclui-se que, não existe uma perspectiva melhor do que a outra, e que cada uma destas cinco perspectivas contribui de maneira diferente para a avaliação global da qualidade do programa.

Vários investigadores definem a qualidade como algo relativo. Enquanto Moss defende que toda e qualquer definição de qualidade reflectem valores, crenças, necessidades e prioridades. Woodhead acrescenta que as abordagens à qualidade educativa dos programas pré-escolares estão fortemente influenciadas pelos modelos euro americanos de qualidade que denominam a investigação, as políticas e as praticas em educação pré-escolar (Bairrão, 1998). Apesar da relatividade do conceito, Bairrão Ruivo refere que existe um forte consenso para aceitar, pelo menos nos países da Europa e Estados Unidos que a qualidade tem a ver com, por exemplo: características das pessoas que trabalham nesses contextos, características dos programas, políticas educativas e resultados da investigação (Góis & Portugal, 2009). Woodhead apresenta um modelo tridimensional da qualidade com o intuito de examinar a qualidade dos programas pré-escolares. Este modelo pode incluir várias visões de qualidade, que podem ocupar as várias faces do cubo (ver figura 9) (Bairrão, 1998).

Figura 9: Modelo tridimensional da Qualidade segundo Woodhead

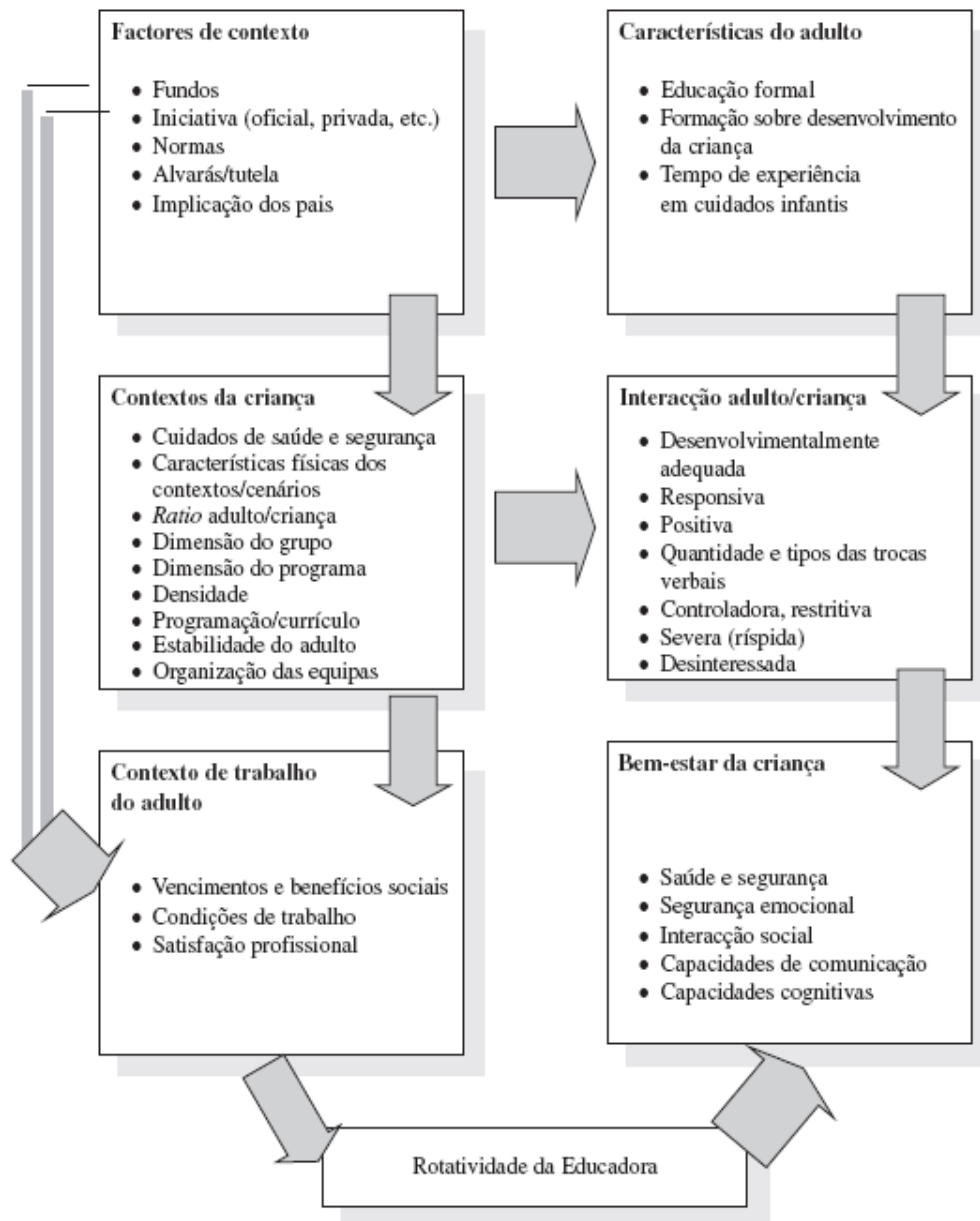


Fonte: Bairrão (1998) segundo Woodhead

A NAEYC (The National Association for the Education of Young Children) introduz um novo conceito da qualidade, o de alta qualidade. Este consiste num meio ambiente rico que promove o desenvolvimento físico, social, emocional e cognitivo das crianças, respondendo de igual forma às necessidades das famílias. As práticas de desenvolvimento devem ser adequadas tanto à idade como ao indivíduo, assim como as quatro componentes dos programas pré-escolares: currículo; interações adulto-criança; relações família jardim de infância e; avaliação do desenvolvimento da criança (Bairrão, 1998).

Outro autor, Doherty, apresenta um diagrama para o estudo da qualidade dos cuidados de infância que ilustra algumas categorias que têm impactos directos e/ou indirectos no desenvolvimento e bem-estar da criança (ver figura 10) (Bairrão, 1998).

Figura 10: Modelo para Avaliação da Qualidade dos Cuidados às Crianças



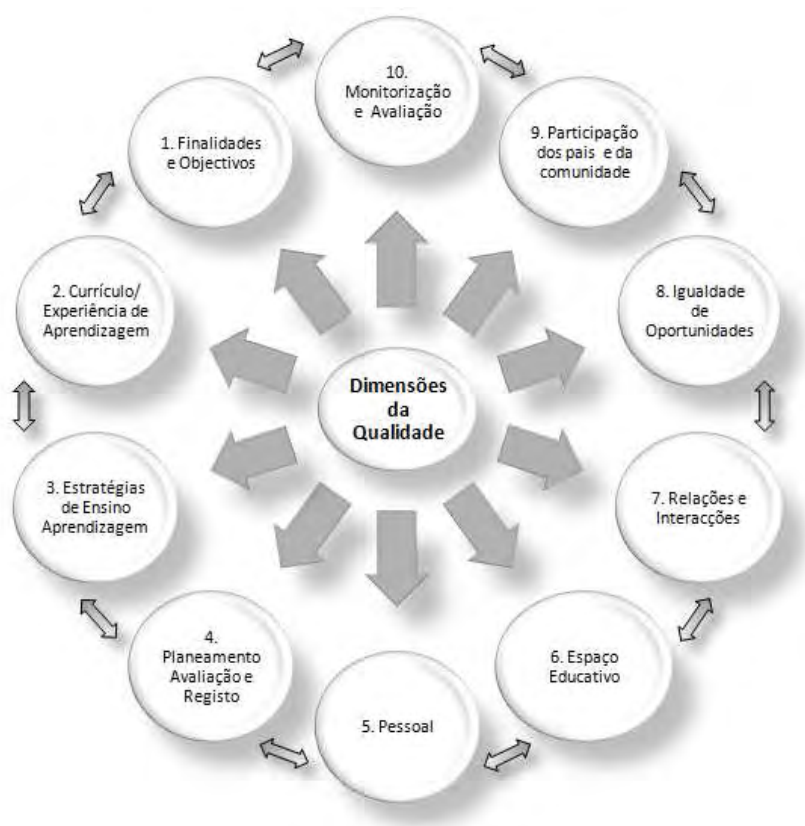
Fonte: Bairrão (1998) segundo Doherty

Formosinho & Araújo (2004) aludem ao documento de Williams, da década de 90 do século XX, com o título “A Review of Approaches to Quality in Early Childhood services”. Referindo que existe uma diferença entre, a “*approaches quality*”, (conjunto de questões ou critérios para abordar a qualidade); e um “*quality methodology instrument*”, como um meio para avaliar a qualidade dos serviços de educação de infância. Dois exemplos conhecidos em Portugal são, respectivamente, o *Effective Early Learning* (EEL-de Pascal & Bertram) e o *Early Childhood Environment Rating Scale* (ECERS –de Harms & Clifford) (Formosinho & Araújo, 2004).

O projecto inglês EEL (Effective Early Learning) foi adaptado à realidade portuguesa, denominado por “Desenvolvimento da Qualidade em Parcerias” (DQP). Este projecto foi desenvolvido para apoiar a auto-avaliação e as melhorias dos contextos educativos para crianças mais novas. Os seus principais objectivos são: desenvolver uma estratégia eficiente para avaliar e melhorar a qualidade e eficácia da aprendizagem das crianças numa grande variedade de contextos de educação pré-escolar e, implementar um processo colaborativo, sistemático e rigoroso de auto-avaliação que é apoiado e validado externamente, conduzindo directamente ao planeamento e melhoramento da acção.

De acordo com o projecto DQP, Pascal & Bertram (2009) desenvolveram um quadro teórico para a qualidade. A sua construção ponderou opiniões das crianças, dos pais e dos educadores. O contexto social de aprendizagem e a organização que os educadores fazem desse contexto é tido como muito importante, uma vez que as crianças só aprendem após estabelecer boas relações com as pessoas nesses contextos. Após consideração de vários factores que influenciam o trabalho do educador podem ser identificadas dez dimensões da qualidade. Semelhantes a factores identificados em vários relatórios nacionais e internacionais (ver figura 11).

Figura 11: Quadro teórico de Pascal & Bertram para a Qualidade



Fonte 1: Pascal & Bertram (2009)

Todas estas dimensões são importantes para obter uma visão global da qualidade das aprendizagens proporcionadas às crianças no estabelecimento educativo (Pascal & Bertram, 2009):

- **Finalidades e objectivos** – comunicação, prática e compreensão dos projectos educativos para provisão da aprendizagem por parte de todas as pessoas envolvidas;
- **Currículo/experiências de aprendizagem** – diversidade das actividades de aprendizagem proporcionadas às crianças (de acordo com as orientações curriculares);
- **Estratégias de Ensino e Aprendizagem** – actividades e experiências planificadas no sentido de promover a aprendizagem (interacções, independência e autonomia das crianças, regras de grupo, participação de crianças-adultos);
- **Planeamento, Avaliação e Registo** – planeamento e avaliação da aprendizagem das crianças, quais os seus métodos de registo e documentação utilizados, e a forma como são partilhados;
- **Pessoal** – qualificação e experiência do pessoal;
- **Espaço educativo** – espaço interior e exterior tendo em conta as suas potencialidades como ambiente de aprendizagem (disponibilidade, conservação e adequação dos recursos);
- **Relações e interacções** – interacção entre adultos e crianças. Comportamentos sociais e códigos de conduta, grau envolvimento das crianças;
- **Igualdade de oportunidades** – Respeito pela diversidade (raça, género, religião, ética, diferenças psicológicas);
- **Participação da Família e da Comunidade** – participação dos pais, famílias e comunidade local na aprendizagem das crianças;
- **Monitorização e Avaliação** – procedimentos utilizados para monitorizar e avaliar actividades do processo de aprendizagem, com o intuito da melhoria da qualidade.

Segundo Philips, investigações realizadas nos últimos anos têm identificado vários indicadores para avaliar a qualidade do desenvolvimento infantil e da educação na primeira infância. Neste contexto surge o desenvolvimento de vários instrumentos/escalas (Dahlberg, 2005). Alguns usam escalas de observação já standardizadas, recorrendo a avaliações externas, outros constroem o seu próprio processo de avaliação de acordo com os seus objectivos, envolvendo os educadores, as crianças e os pais (OECD, 2001). O exemplo mais conhecido e implementado é o *Early Childhood Environment Rating Scale* (ECERS).

Em 1980 Thelma Harms e Richard Clifford, desenvolveram a escala ECERS que se designa em português por, “A Escala de Avaliação do Ambiente em Educação Infantil”. Esta destina-se a avaliar as salas de actividade destinadas às crianças menores de seis anos, com o intuito de medir a

qualidade do processo, uma vez que aprecia características das salas que permitem a ocorrência de determinados processos. A sua escala era cotada entre 1 (inadequado) e 7 (excelente) e dividia-se em dois tipos de variáveis: de estrutura (aspectos do espaço físico e sua utilização, equipamento e organização dos recursos, etc.) e dinâmicas ou de processo (qualidade e quantidade de interações pessoais existentes). A avaliação destes tipos de variáveis é feita através de 37 itens organizados em sete subescalas: rotinas e cuidados pessoais; materiais e imobiliário para as crianças; experiências de linguagem e raciocínio; actividades de motricidade grossa e fina; actividades criativas; desenvolvimento social e; necessidades do adulto (ver quadro 5) (Lima et al. 1989; Robbach, 1993; Bairrão, 1998).

Quadro 5: As 7 subescalas do ECERS

Subescala	Descrição
Rotinas/ cuidados pessoais	Abrange todas as rotinas associadas ao conforto, saúde e bem-estar das crianças (ex. condições sanitárias e de higiene, descanso e refeições).
Materiais e imobiliário para as crianças	Refere-se à forma como o material e o mobiliário estão organizados, à sua manutenção e ao modo como são rentabilizados na utilização regular com as crianças.
Experiências de linguagem e raciocínio	Os itens desta subescala permitem avaliar a forma como os materiais, as actividades e as interações criança-criança ou criança-educador são utilizadas na promoção das competências de comunicação e na aprendizagem das relações básicas (como as de medida, causa-efeito, tempo, etc.).
Actividades de motricidade grossa e fina	Referem-se às actividades que exercitam a musculatura fina, as quais fazem normalmente apelo à coordenação oculo-motora, sendo por essa razão vulgarmente apelidadas de actividades perceptivo-motoras. Estão igualmente incluídos nesta subescala itens que procedem à avaliação de actividades de motricidade global, ou seja, aquelas que exercitam a musculatura grossa.
Actividades criativas	Abrange toda a gama de actividades artísticas do tipo teatro, construção de blocos e de uma maneira geral as que se caracterizam por serem flexíveis, abertas e não fazendo apelo a respostas do tipo certo-errado, permitindo dessa forma às crianças uma variedade de utilizações construtivas dos materiais.
Desenvolvimento social	Refere-se à forma como é promovida uma boa auto-imagem das crianças e à ajuda que lhes é dada com vista ao estabelecimento de competências de interacção.
Necessidades do adulto	Refere-se ao espaço e o equipamento disponíveis para os adultos-chave, educadoras e pais, avaliando o modo como é dada resposta às necessidades profissionais e de conforto do pessoal que trabalha no centro. Abrange também o tipo de respostas dadas face às necessidades dos pais ou à promoção das suas competências

Fonte: Lima et al. (1989)

Os autores da ECERS, descrevem-na como “*un medio relativamente breve y eficiente de tener una impresión seria de la calidad del entorno [de los primeros años de vida] [...] [y que abarca]*

los aspectos básicos de todos los centros para la primera infancia” (Harms & Clifford citado por Dahlberg et al. 2005:159).

Em 1998 deu-se a publicação do “*Early Childhood Environmental Rating Scale – Revised*” (ECERS-R) por parte dos investigadores Harms, Clifford, & Cryer. Esta escala não é nova, uma vez que tem a mesma base teórica do ECERS, no entanto, contém igualmente aspectos novos. Dando especial atenção à diversidade cultural, às preocupações das famílias e às necessidades individuais das crianças, nomeadamente crianças com incapacidades. Esta nova versão contém 43 itens, incluídos em sete subescalas: espaço e equipamentos, cuidados pessoais de rotina, linguagem e raciocínio, actividades curriculares, interacção, estrutura do programa/currículo e pais e profissionais. Cada um destes itens, em concordância com a ECERS, integra uma escala de pontuação de 1 a 7 (1-inadequado; 3-mínimo; 5-bom; 7-excelente) (Nabuco & Prates, 2002).

Esta escala (ECERS-R) torna-se importante para planificar a melhoria da qualidade através da avaliação externa (observadores treinados), mas também pode ser utilizada como instrumento de auto-avaliação realizada pelos próprios educadores, conduzindo a uma consciencialização dos problemas facilitando assim a sua superação (Nabuco & Prates, 2002).

Os itens ECERS podem ser pontuados por peritos na educação infantil, desde que sejam devidamente treinados para esse efeito. Após a utilização desta escala, os dados recolhidos podem ajudar a promover a qualidade do trabalho nos jardins de infância, destacam-se 3 níveis de intervenção: aspectos físicos e de organização; aspectos dinâmicos e de interacção social e formação em serviço do pessoal (Lima et al., 1989).

De acordo com Nabuco & Prates (2002), Leavers desenvolveu a escala *Leuven Involvement Scale - for Young Children* (LIS-YC) que se pode designar em português por, Escala de Envolvimento para Crianças Pequenas. Esta escala tem como objectivo principal avaliar o envolvimento das crianças em ambientes educativo, ou seja, na qualidade observável do envolvimento das crianças. Uma escala que após observação dos sinais da criança, avalia de 1 a 5 o seu nível de envolvimento com determinada actividade. A pontuação é dada da seguinte forma: 1 quando depois de dois minutos de observação se considera que a criança está inactiva; 2 quando a actividade é frequentemente interrompida; 3 quando a criança é observada em uma actividade continua; 4 quando à um grande envolvimento da criança com a actividade e; 5 quando a criança é observada no máximo de envolvimento (concentração, persistência). Segundo Formosinho & Araújo (2004), os sinais de envolvimento das crianças compreende: a concentração, a energia, a complexidade e a criatividade, a expressão facial e a postura, a persistência, a precisão, o tempo de reacção, os comentários verbais, e por último a satisfação.

Existem diversos instrumentos para avaliação da qualidade, utilizados em diversos países. Uns usam escalas de observação standardizadas e recorrem a avaliações externas; outros optam por

uma co-construção dos objectivos e do processo de avaliação, a nível local e envolvendo crianças, pais, professores e parceiros sociais (OECD, 2001). No entanto achou-se pertinente abordar apenas alguns dos instrumentos mais utilizados.

5.2. Estudos da Qualidade Pré-Escolar Realizados em Portugal

A escala “*Early Childhood Environment Rating Scale*” (ECERS) não teve origem portuguesa, mas após sua tradução por parte de alunos da licenciatura em psicologia do Porto à nossa cultura, foi aplicado a 18 jardins de infância da cidade do Porto (13 JI particulares sem fins lucrativos, 5 JI particulares com fins lucrativos, 4 JI oficiais do MTSS). O objectivo deste estudo foi a adequação de um instrumento focalizado na avaliação da qualidade do ambiente proporcionado às crianças nos contextos formais de socialização.

O estudo centra-se na comparação entre os resultados dos 18 jardins de infância analisados na cidade do Porto com valores obtidos na República Federal da Alemanha (RFA), num estudo similar. Em primeiro lugar os resultados demonstram que na RFA 80% dos itens possuem cotação superior a 5 (variando entre 1 e 7). O mesmo não acontece em Portugal, onde apenas se verifica em 38% dos itens. No entanto, os resultados são positivos, uma vez que 68% dos itens possuem pontuação superior a quatro. Após análise das subescalas da ECERS percebe-se que as que possuem pontuações mais baixas são as referidas actividades criativas (ex. material de construção de grande dimensão, areia e água); a desenvolvimento social (ex. perspectiva multicultural, adequação a crianças com necessidades específicas); e a necessidades do adulto (ex. oportunidades para crescimento profissional). Tais resultados devem-se, em especial, à falta de espaço; ao facto de Portugal não ser um país multicultural; à falta de condições para crianças com necessidades especiais; à ausência de livros, biblioteca, reuniões regulares, actividades de formação em serviço (Lima et al., 1989).

Entre 1992 e 1998, Portugal (através do Centro de Psicologia da Universidade do Porto) participou de um estudo denominado de “*International Childhood Care and Education*” (ICCE), em Português, “*Estudo Internacional sobre Educação e Cuidados de Crianças em Idade Pré-Escolar*”. Teve como objectivos gerais: estudar a diversidade e a qualidade das experiências educativas de crianças em idade pré-escolar em diferentes contextos de socialização (família e jardim de infância); e analisar o impacto dessas experiências no desenvolvimento das crianças e na qualidade de vida das famílias (Bairrão, 2001).

Com base em estudos teóricos, seguiu-se uma abordagem ecológica que considera o desenvolvimento de uma criança como o resultado da interacção entre crianças e diferentes ecossistemas, como: o cenário (sala de aula, recreio da escola); estrutura (espaço físico, materiais, horários, rácio adulto/criança, entre outros); e processo (trocas ou transacções entre adultos, adultos

e crianças e entre crianças). Todos estes elementos devem ser vistos conjuntamente e nunca de forma isolada (Bairrão, 1998).

As análises realizadas no âmbito da ICCE enfatizam a comparação entre países, tendo participado quatro Europeus (Alemanha, Áustria, Espanha e Portugal) e quatro dos E.U.A. No sentido de obter uma descrição, mais detalhada, da realidade nacional foi desenvolvido um estudo denominado por “Educação Pré-Escolar em Portugal – Estudo de Qualidade”. Procedeu-se: à identificação das características estruturais de diferentes tipos de jardins de infância; identificação das características do processo desses jardins de infância; análise da relação entre as características das famílias das crianças que frequentam o jardim de infância e dos próprios jardins de infância; e identificação das variáveis da família e do jardim de infância relacionadas com o desenvolvimento da criança (Bairrão, 2001).

A amostra portuguesa foi constituída por 88 salas de jardins de infância; 345 crianças e suas famílias. A selecção dos jardins foi aleatória de acordo com as quatro tipologias de jardins existentes em Portugal (JI oficiais de zonas metropolitanas, de zonas não metropolitanas, privados com fins lucrativos e, sem fins lucrativos) (Bairrão, 1998).

Dos resultados destes estudos salienta-se o facto de ter sido possível identificar um conjunto de variáveis que confirmam que o contexto da família é o contexto de socialização com maior impacto na criança, apesar de também se ter verificado associação entre o jardim de infância e o desenvolvimento das crianças. Através da “Escala de Avaliação do Ambiente em a Educação Pré-Escolar” foi possível depreender que a maioria dos jardins de infância portugueses avaliados têm pouco mais do que as condições mínimas de funcionamento, isto é, não atingem critérios de boa qualidade. Outro resultado interessante foi o do “número de anos de frequência do jardim de infância”, onde se constatou que tem um impacto significativo no comportamento das crianças. As crianças que frequentaram o segundo ano consecutivo no JI obtiveram melhores resultados do que os que frequentavam apenas o primeiro ano nesse estabelecimento. Na análise entre grupos de pais menos escolarizados e grupos de pais mais escolarizados, verificou-se no primeiro grupo uma importante variabilidade na qualidade em casa, bem como uma forte relação entre essa qualidade e o desenvolvimento da criança. Tais resultados aludem para as potencialidades educativas que podem ser encontradas em famílias com menos habilitações, justificando-se uma maior cooperação entre educadores com os pais de maneira a que estes (pais) sejam apoiados nas suas competências educativas (Bairrão, 2001).

Em suma, estes trabalhos revigoram a necessidade de intervir ao nível da qualidade da educação pré-escolar. Mais concretamente, de encontrar formas de promover os recursos das

famílias em desvantagem social e de em conjunto com o jardim de infância solucionar tais problemas de modo a proporcionar mais eficaz desenvolvimento das crianças.

De acordo com Nabuco & Prates (2002), foi realizada uma investigação em 37 salas de jardim de infância situadas em três regiões de Portugal (7 salas no Litoral Norte; 24 salas no Interior Sul e 6 salas no Litoral Centro). Inicialmente foi aplicada a escala ECERS-R “*Early Childhood Environment Rating Scale - Revised*” (observação informal baseada em acontecimentos) por 9 supervisores durante um dia inteiro. Com o objectivo de planificar a melhoria da qualidade através da avaliação externa e incentivar os próprios educadores na utilização deste instrumento, como forma de auto-avaliação para identificar e resolver possíveis problemas. Posteriormente, os educadores foram encorajadas a fazer a sua auto-avaliação para os resultados serem comparados com os dos supervisores, de modo a determinar em conjunto, e com maior facilidade, quais os itens mais frágeis para se proceder a tentativas de melhoria.

Neste mesmo estudo utilizou-se igualmente a escala LIS-YC, em seis salas, para perceber se realmente ocorrem melhorias nos itens mais frágeis. Foram observadas 18 crianças (12 minutos por cada criança) durante quatro dias. Os resultados do ECERS-R verificaram uma melhoria na qualidade do ambiente nas salas estudadas (das 37 foi verificada uma melhoria em 31 salas). Destacam-se duas subescalas onde se averiguou um progresso mais evidente: “organização do espaço e equipamentos” (organização do espaço interior, forma como os trabalhos estão expostos e disposição da sala em áreas de interesse) e “actividades” curriculares. A clara melhoria nestas duas dimensões deve-se à independência destas com as autoridades locais, ou seja, o supervisor pode influenciar directamente na melhoria da qualidade.

Nada se pode dizer em relação aos resultados de LIS-YC por a amostra ser muito reduzida. No entanto, esta escala é considerada como um complemento para enriquecer os resultados da escala ECERS-R.

5.3. Legislação da Educação Pré-Escolar

A educação pré-escolar surge em Portugal no século XIX, mais concretamente em 1986, após a publicação da Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei 46/86, de 14 de Outubro). Mais recentemente, em 1997, é publicada a Lei -Quadro da Educação Pré-Escolar (Lei nº 5/97 de 10 de Fevereiro) que considera:

“A educação pré-escolar é a primeira etapa da educação básica no processo de educação ao longo da vida, sendo complementar da acção educativa da família, com a qual deve estabelecer estreita cooperação, favorecendo a formação e desenvolvimento equilibrado

da criança, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário” (DEB, 1997)

De acordo com a Lei Quadro da educação pré escolar (Lei quadro 5/97, de 10 de Fevereiro) a educação pré-escolar destina-se a crianças com idade compreendida entre os 3 e os 5, ou seja, até idade de entrada no ensino primário. Os seus estabelecimentos caracterizam-se por serem instituições que prestam serviços vocacionados para o desenvolvimento da criança. Contudo esta primeira etapa da educação deve ser complementada com a acção educativas da família, devendo assim existir uma coordenação entre ambas. A sua frequência é facultativa, uma vez que essa decisão cabe primeiramente às suas famílias (DEB, 2000).

Também é reforçada a responsabilidade do Estado na criação de uma rede nacional de educação pré-escolar que englobe estabelecimentos públicos, privados e de solidariedade social (DEB, 1997).

Em consonância com a Lei Quadro, os objectivos da Educação pré-escolar (3 a 6 anos de idade - jardins de infância) são principalmente (DEB, 2000: 41):

- Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida democrática, numa perspectiva de educação para cidadania;
- Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consistência do seu papel como membro da sociedade;
- Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem; estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
- Despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
- Proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança, designadamente no âmbito da saúde individual e colectiva;
- Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efectiva colaboração com a comunidade.

Estes objectivos contemplam diversas áreas, não apenas a do desenvolvimento pessoal e social da criança, mas também a do desenvolvimento intelectual, humano, expressivo. A criança é considerada, já neste nível educativo, como uma futura cidadã e, como tal, devendo fazer, desde a mais tenra idade, experiências de vida democrática.” (DEB, 1997: 15)

As finalidades da educação pré-escolar podem ser resumidas em quatro (DEB, 2000: 41):

- Apoiar as famílias na tarefa da educação dos filhos;
- Proporcionar a cada criança a oportunidade de desenvolver a sua autonomia, socialização e desenvolvimento intelectual;
- Promover a sua integração equilibrada na vida em sociedade;
- Prepará-la para uma escolaridade bem sucedida.

Capítulo 6. Concepção da investigação e caracterização da amostra

Após uma pesquisa exaustiva utilizando palavras-chave, em vários motores de busca, principalmente na língua inglesa, Quality and kindergarten Quality and pré-school, Satisfaction and kindergarten, Credibility and kindergarten, Kindergarten, Pré-school e Kindergarten and SERVQUAL, verificou-se que não existe nenhuma escala SERVQUAL aplicada ao contexto pré-escolar, mais concretamente aos jardins de infância (ver anexo 1).

Contudo, existem algumas escalas para avaliar a qualidade nos jardins de infância. A mais aplicada é a ECERS (*Early Childhood Environment Rating Scale*) e a sua revisão (ECERS-R, *Early Childhood Environment Rating Scale-Revised*). Esta escala tem como objectivo avaliar a qualidade do ambiente proporcionado às crianças em contextos educativos. A sua execução terá de ser feita por especialistas treinados para tal e pode ser utilizada com vários fins: supervisão, auto-avaliação, monitorização, entre outros. Examina sete subescalas, como as rotinas/cuidados pessoais; materiais e equipamentos para as crianças; experiências de linguagem e raciocínio; actividades de motricidade grossa e fina; actividades criativas; desenvolvimento social; e necessidades do adulto.

No entanto, a intenção deste estudo foi a introdução da faceta da avaliação da qualidade dos jardins de infância do ponto de vista dos encarregados de educação e dos que trabalham directamente com as crianças, os educadores de infância. Através do desenvolvimento de um instrumento para avaliação da qualidade nos serviços, denominado de KINDERQUAL.

6.1. Campo de investigação

Este estudo de avaliação da qualidade do serviço prestado nos jardins de infância direccionou-se para os da rede pública, tanto urbanos como rurais, do distrito de Aveiro. Mais concretamente na zona de Aveiro e Estarreja (12 concelhos), segundo o Roteiro das Escolas da Zona Centro do Ministério da Educação. Esta área é constituída por 217 JI distribuídos pelos concelhos apresentados no quadro 6.

Quadro 6: Roteiro das Escolas da Zona Centro - Aveiro e Estarreja

Aveiro	Estarreja
Anadia	Águeda
Aveiro	Albergaria-a-Velha
Ílhavo	Estarreja
Mealhada	Murtosa
Oliveira do Bairro	Ovar
Vagos	Sever do Vouga

6.2. Objectivos

O tema da educação de infância é, cada vez mais, um assunto considerado de extrema importância e do interesse de todos. O Ministério da Educação, na sua legislação, menciona que esta é a primeira etapa da educação, e como tal, é de extrema importância para o desenvolvimento das crianças na sociedade.

Considerando a educação de infância como uma etapa marcante da educação, este trabalho, com base num estudo empírico, teve como principal objectivo capturar as percepções dos educadores, bem como dos pais/encarregados de educação, relativamente a toda a envolvente de um jardim de infância. De modo a perceber quais os aspectos a serem melhorados.

Para o efeito foi adaptada a escala SERVQUAL, considerando apenas as percepções, a qual foi designada por KINDERQUAL. Assim, inicialmente foi elaborado um pré-teste que posteriormente deu origem a dois questionários que foram aplicados. Um dirigido aos educadores de infância e o outro dirigido aos pais/encarregados de educação de diversos jardins de infância públicos das Zonas de Aveiro e Estarreja (ver quadro 6). A escala baseia-se na revisão da literatura, na legislação em vigor e nos contactos prévios com os jardins de infância. A par da escala KINDERQUAL foram ainda considerados itens de avaliação da satisfação, da credibilidade e da intenção de recomendar o jardim de infância a outros.

Posteriormente serão analisados os itens melhores e piores classificados, para se proceder a sugestões de melhoria da prestação do serviço.

6.3. Enquadramento conceptual das variáveis

De seguida serão explicadas, de forma sucinta, as quatro variáveis consideradas no presente estudo: qualidade percebida, satisfação, credibilidade e lealdade.

6.3.1. Qualidade Percebida

Como verificámos na revisão da literatura, a qualidade percebida é uma variável extremamente difícil de avaliar, principalmente no que se refere aos serviços. Efectivamente, Parasuraman et al. (1985, 1988) consideraram que a qualidade percebida do serviço é resultado da diferença entre as expectativas e o desempenho. Acrescentaram ainda que tais avaliações não são apenas sobre o resultado do serviço, mas incluem todo o processo de prestação de serviço, tal como acontece com os bens. Associado a este conceito surgem duas escolas.

Enquanto a Escola Nórdica, e os seus seguidores Grönroos & Gummesson, desenvolveram o modelo da qualidade total percebida (comparação entre expectativas e percepções). Parasuraman, Zeithaml & Berry, investigadores da Escola Norte-Americana, desenvolveram entre outros o Modelo dos Gap's ou desvios, e as escalas SERVQUAL e SERVPERF.

Tanto o SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988, 1991) como o SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992, 1994) são modelos de medição da qualidade dos serviços que podem ser adaptados a qualquer tipo de serviço. No entanto, diferem na medida em que a escala SERVQUAL considera 22 itens, tanto para as expectativas, como para as percepções do serviço prestado, dos clientes, ao passo que a escala SERVPERF apenas considera os 22 itens para desempenho.

No presente estudo foi desenvolvida uma escala baseada na SERVQUAL, denominada por KINDERQUAL, destinada a ser avaliada em termos de desempenho do serviço à semelhança do SERVPERF.

A justificação da escolha da escala de desempenho baseia-se, essencialmente, em dois factos: a avaliação da qualidade com base na diferença pode conduzir a um maior erro de medição e diminui a fiabilidade e a validade; ou pelo facto das expectativas serem de carácter dinâmico, o que significa que podem ser pontuadas de diferentes modos independentemente de ser a primeira vez que se experiêcia o serviço ou não (Loureiro, 2006).

6.3.2. Satisfação

Após a revisão da literatura percebemos que o conceito satisfação está estritamente relacionado com o paradigma da desconfirmação. Este paradigma consiste sobretudo na avaliação da satisfação através da comparação entre as expectativas (formadas antes da compra) e as percepções (formadas depois da compra). Segundo Oliver (1997) a satisfação pode ser considerada como um contentamento do consumidor relativo ao consumo. Salomon (1991) considera que é o julgamento formado durante ou depois do consumo do bem/serviço, ou seja, constitui uma acção ou sentimento em relação a uma determinada expectativa.

Como foi abordado anteriormente, são várias as abordagens à relação causal entre a qualidade e a satisfação. No entanto, em concordância com diversos investigadores (ex: Cronin & Taylor (1992); Anderson et al. (1994); Zeithaml et al. (1996); Shemwell et al. (1998); Ferreira (2001); Loureiro (2006)), concluiu-se que existe actualmente maior convergência no sentido da qualidade ser considerada como antecedente da satisfação.

6.3.3. Credibilidade

Relativamente à variável credibilidade, foram considerados os autores Wernefelt (1988) e Rao & Ruekkert (1994) que definem a credibilidade de algo como uma entidade na qual se pode acreditar e confiar. Após revisão da literatura acerca do presente tema foram incluídos no questionário 4 itens relativos à credibilidade.

6.3.4. Lealdade

A variável lealdade, segundo Oliver (1999), reflecte as intenções de comportamento. O autor alude ao facto da lealdade consistir num profundo compromisso de recompra de um bem ou serviço, de forma consistente no futuro, causando compras repetidas da mesma marca ou gama de bens ou serviços, apesar de influências situacionais e de esforços de marketing terem potencial para gerar comportamentos de mudança.

É importante salientar que a lealdade dos clientes não é algo permanente, o simples facto de um cliente voltar a comprar um bem ou serviço não implica que este seja um cliente fiel.

Após revisão da literatura, com base em Zeithaml et al. (1996), considerou-se importante a introdução de três itens referentes a recomendações, de maneira a perceber se os clientes inquiridos estão dispostos a recomendar o serviço a outros.

6.4. Metodologia

A escala de avaliação da qualidade foi inicialmente construída com base na revisão da literatura, legislação em vigor e nos primeiros contactos com os jardins de infância.

Em seguida, foi realizado um pré-teste, com o objectivo de perceber se os inquiridos compreendiam claramente todas as afirmações, bem como o seu preenchimento.

O questionário do estava dividido em 3 partes:

- Primeira parte - constituída por 4 subdivisões relativas aos dados pessoais da pessoa inquirida/questionada;
- Segunda parte - relativa à qualidade do serviço prestado continha 46 afirmações;
- Terceira parte - constituída por uma pergunta aberta destinada a compreender se existiam outros aspectos/itens que os educadores e pais/encarregados de educação considerassem relevantes para avaliar a qualidade e que não estivessem presentes no questionário.

Este pré-teste foi realizado na última quinzena de Março de 2009 a 3 educadora e 6 encarregados de educação de 3 jardins de infância seleccionados aleatoriamente.

Após a realização do pré-teste e obtenção de dados qualitativos verificou-se que seria necessário reestruturar o questionário.

Foi decidido retirar alguns itens da qualidade e acrescentar alguns itens para avaliar a satisfação, a credibilidade e a lealdade. Estes últimos apenas seriam direccionados aos pais/encarregados de educação. Como tal, em vez de um questionário, como foi definido inicialmente, foram elaborados dois. Um direccionado aos educadores (avaliação da qualidade) e outro direccionado aos pais/encarregados de educação (avaliação da satisfação, credibilidade, lealdade e qualidade).

Alguns dos itens da qualidade inicialmente propostos foram retirados porque não eram relevantes para o estudo. Foram também acrescentados alguns exemplos num dos itens, uma vez que os inquiridos não percebiam claramente qual o intuito da afirmação.

Outra das alterações no questionário foi a introdução de duas opções de formação, relativos aos dados pessoais, como o 12º Ano e o Bacharel.

Por último, e relativamente à pergunta aberta do pré-teste, os inquiridos mencionaram que na avaliação da qualidade do serviço os aspectos mais importantes a considerar, centravam-se essencialmente, nos espaços exteriores. Referiram que “não são adequados às crianças” e acrescentam que “o piso está muito degradado”, mencionaram ainda a ausência de baloiços, escorregas e poucos espaços verdes. Terminaram dizendo que deveriam existir condições para as crianças brincarem e realizarem actividades ao ar livre. Uma mãe questionada refere mesmo que o jardim de infância “não tem nenhum equipamento adequado para as actividades das crianças no recreio”.

6.5. Questionário

Como foi referido anteriormente, tendo em consideração as sugestões e depurações necessárias, passaram a existir dois questionários:

O questionário direccionado aos educadores, foi constituído por duas partes:

- Primeira parte - relativa à qualidade dos serviços prestados nos jardins de infância, era composta por 40 itens e destinava-se a ser preenchido segundo uma escala de tipo Likert de 1 a 5 (discordo completamente, concordo completamente);
- Segunda parte - refere-se à identificação dos dados pessoais do educador inquirido.

O questionário dirigido aos pais/encarregados de educação, foi dividido em três partes distintas:

- Primeira parte - constituída por 14 itens relacionados com a satisfação, credibilidade e lealdade. A classificação dos itens faz-se segundo uma escala de tipo likert de 1 a 5 (discordo completamente, concordo completamente);
- Segunda parte - igual à primeira parte do questionário direccionado aos educadores, ou seja, constituída por 40 itens, destinado a ser respondida segundo uma escala do tipo likert de 1 a 5 (discordo completamente, concordo completamente) e está directamente relacionada com a qualidade do serviço;
- Terceira parte - referente aos dados pessoais dos pais/encarregados de educação.

6.6. População e Amostra: caracterização da amostra

Os jardins de infância são compostos, principalmente, por educadores, auxiliares de acção educativa, crianças e pais/encarregados de educação. Neste sentido, a população-alvo para este trabalho foram apenas os educadores de infância e os respectivos pais/encarregados de educação das crianças que frequentam o jardim de infância, não tendo existido uma interacção com as crianças. A zona escolhida para realização do estudo foi a Região Centro mais concretamente as Zonas de Aveiro e Estarreja, segundo a DREC- Direcção Regional da Educação Centro (ver quadro 6). Ou seja, a população caracteriza-se por todos os educadores dos 217 jardins de infância públicos destas zonas, bem como os respectivos pais/encarregados de educação das crianças que frequentam estes jardins.

O trabalho de campo iniciou-se a 19 de Abril e terminou a 17 de Junho de 2009. Neste período de tempo foram pedidas autorizações aos Agrupamentos de Escolas, via email, telefone, e por vezes, pessoalmente. Após aquisição de tais autorizações procedeu-se ao pré-teste e posteriormente à entrega e recolha dos questionários nos jardins de infância.

Os questionários foram entregues em 39 jardins de infância, seleccionados aleatoriamente, dos concelhos de: Anadia, Aveiro, Ílhavo, Mealhada, Oliveira do Bairro, Vagos, Águeda, Albergaria-a-Velha, Estarreja, Murtosa, Ovar e Sever do Vouga. A figura 12 permite visualizar as diferentes zonas destes 12 distritos onde se localizam os jardins de infância estudados.

Figura 12: Localização dos Jardins de Infância inquiridos



Dos 39 jardins de infância da Região Centro (Aveiro e Estarreja), apenas 37 colaboraram, quiseram efectivamente participar do estudo.

Contudo a amostra desta investigação é constituída por 38 educadores e 321 pais/encarregados de educação que se dispuseram a participar neste estudo. O quadro 7 permite observar a caracterização da amostra dos encarregados de educação.

Quadro 7: Caracterização da amostra dos encarregados de educação

Género															
Feminino				Masculino											
90,2%				9,8%											
Idade (Anos)															
Menos de 20		De 20 a 29		De 30 a 39		De 40 a 49		Mais de 50							
0,6%		22,9%		61,6%		14,6%		0,3%							
Formação															
4ºAno		9ºAno		12ºAno		Bacharel		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Outro*	
15,4%		35,0%		15,4%		3,9%		13,5%		1,3%		0%		15,1%	

* Na maioria pessoas com o 6º ou o 7º Ano.

Através da observação do quadro 7 podemos constatar que a amostra é constituída quase na totalidade por pessoas do género feminino, com 90,2%. O restante 9,8% refere-se à porção de pessoas do género masculino. Relativamente às idades predominantes da amostra (61,6%) destacam-se compreendidas entre os 30 e os 39 anos. Por último, no que respeita à formação dos pais/encarregados de educação, 35% tem o 9º Ano de escolaridade e apenas 1,3% o mestrado.

Quadro 8: Caracterização da amostra dos educadores

Idade (Anos)				
Menos de 20	De 20 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	Mais de 50
0%	0%	5,3%	63,1%	31,6%
Formação				
Bacharel	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento	
7,9%	89,5%	0%	2,6%	

No que concerne aos educadores, todos os inquiridos são do género feminino. Embora no concelho existam dois educadores do género masculino, os jardins de infância onde estes trabalhavam não foram seleccionados. Relativamente às idades dos educadores, a maioria esta compreendida entre os 40 e 49 anos (63,1%), 31,6% tem mais de 50 anos e 5,3% entre os 30 e 39 anos. Quanto às habilitações académicas, a maioria possui licenciatura, cerca de 89,5%, de seguida, com 7,9%, são bacharéis e apenas um educador inquirido possuía o doutoramento.

Capítulo 7. Análise dos dados e resultados

7.1. Técnicas estatísticas utilizadas

Depois dos dados terem sido recolhidos procedeu-se à sua análise. Inicialmente os dados foram transportados para folhas de Excel e, posteriormente, recorreu-se ao software informático SPSS 15.

A análise dos dados passou primeiro pela determinação das estatísticas descritivas associadas às variáveis em estudo (Qualidade-KINDERQUAL, Satisfação, Credibilidade e Lealdade-recomendação) e pela realização de análises factoriais para determinação do número de factores. Em seguida procedeu-se à análise de regressão. Determinou-se igualmente o Gap 6 (Lewis, 1987) de modo a comparar as percepções médias das educadoras e dos pais/encarregados de educação sobre a qualidade nos jardins de infância.

Para avaliar a consistência interna das escalas determinou-se o coeficiente Alpha de Cronbach e para avaliar a validade convergente procedeu-se ao cálculo de AVE (variância extraída média) (Ping, 2004).

7.2. Qualidade Percebida

A qualidade nos serviços prestados nos jardins de infância é avaliada pelos pais ou encarregados de educação através da escala KINDERQUAL, constituída por 40 itens. (ver anexo 2)

Através da observação dos quadros 9a, 9b e 9c podemos verificar que a média global das respostas obtidas é de 4 numa escala de tipo Likert de 1 a 5. O que significa que os pais/encarregados de educação têm uma percepção positiva acerca da qualidade.

Os itens que apresentam avaliações médias significativamente superiores à média global são: Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9, Q10, Q11, Q12, Q14, Q15, Q18, Q19, Q21, Q24, Q31, Q35, Q36, Q40. A passo que, os itens que exibem avaliações médias significativamente inferiores à média global são: Q16, Q17, Q23, Q25, Q26, Q27, Q28, Q30, Q32, Q33, Q34.

Os valores médios, mínimo e máximo, assinalados foram respectivamente, 2,7 e 4,8. O valor mínimo consta da apreciação dos pais/encarregados em relação ao item referente à existência de equipamentos adaptados a crianças portadoras de deficiência (Q33), com 44,9% de respostas classificadas com 1 ou 2. Ao passo que o valor médio máximo refere-se à disponibilidade e competências dos educadores (Q3, Q4, Q6, Q8 e Q9), com mais de 97% de respostas classificadas com 4 e 5.

Quadro 9a: Estatística descritiva - KINDERQUAL

Itens	Média	Desvio padrão	Percentagem de respostas segundo escala de Likert				
			1	2	3	4	5
Q1:A(s) sala(s) do jardim de infância é(são) visualmente atractiva(s).	4,2*	0,81	0,6	1,9	16,8	42,4	38,3
Q2:Este jardim de infância possui os recursos humanos adequados para o seu bom funcionamento.	4,2*	0,86	0,6	3,7	15,9	39,6	40,2
Q3:O educador está sempre dispostos a esclarecer os pais/encarregados de educação.	4,8*	0,47	-	0,3	2,2	14,6	82,9
Q4: O educador está sempre disponível quando solicitados pelas crianças e pais/encarregados de educação	4,8*	0,49	-	0,3	2,2	17,1	80,4
Q5: O educador tem tempo disponível para responder/esclarecer os pais.	4,7*	0,53	-	0,6	2,5	19,9	76,9
Q6: O educador responde aos interesses das crianças e dos respectivos pais/encarregados de educação.	4,8*	0,45	-	-	1,2	20,2	78,5
Q7: Este Jardim de infância assegura um horário flexível, segundo as necessidades da família.	4,2*	1,03	3,7	3,7	11,8	33,6	47
Q8: Os educadores transmitem confiança às crianças/pais.	4,8*	0,45	-	-	1,9	17,1	81,0
Q9: O educador entra em contacto com pais/encarregados de educação quando é necessário.	4,8*	0,44	-	-	2,2	13,7	84,1
Q10: Se ocorre algum problema com uma criança o jardim de infância demonstra sincero interesse em o resolver.	4,7*	0,59	0,6	-	3,1	20,2	76,0
Q11: Este jardim de infância cumpre regularmente as actividades que são propostas anualmente.	4,6*	0,58	-	0,3	4,7	24,9	70,1
Q12: O educador tem conhecimentos suficientes para esclarecer qualquer tipo de dúvida aos pais/encarregados de educação.	4,7*	0,55	0,3	0,3	2,5	19,6	77,3
Q13: Este jardim de infância possui o número de auxiliares de educação adequado ao número de crianças.	3,9	1,13	5,3	5,3	18,7	31,5	39,3
Q14: jardim de infância possui material didáctico adequado às crianças.	4,3*	0,78	-	2,8	12,1	40,2	44,9
Q15: Este jardim de infância possui mobiliário adequado às crianças.	4,2*	0,86	-	4,4	17,4	36,1	42,1
Q16: Este jardim de infância possui aventais e manguitos para as actividades de expressão plástica.	3,5*	1,24	10,0	10,0	25,5	30,5	24,0
Q17: Este jardim de infância possui sala(s) com boas áreas (área suficiente).	3,8*	1,10	4,7	7,8	22,7	35,5	29,3
Q18: Neste jardim de infância a disposição e o nº de janelas permite uma boa iluminação natural.	4,5*	0,76	-	2,2	9,7	29,0	59,2
Q19: Este jardim de infância possui iluminação artificial adequada para responder às necessidades das crianças.	4,4*	0,71	-	0,6	10,9	35,5	53,0
Q20: Este jardim de infância tem sala(s) com temperatura ambiente adequada às crianças.	4,0	0,98	2,5	4,4	19,3	37,1	36,8

*Indica diferença significativa em relação à média global para um erro de tipo I igual a 0,01

Quadro 9b: Estatística descritiva – KINDERQUAL

Itens	Média	Desvio padrão	Percentagem de respostas segundo escala de Likert				
			1	2	3	4	5
Q21: Este jardim de infância tem os cabides acessíveis (ao nível) a todas as crianças.	4,5*	0,80	0,3	3,1	8,4	26,8	61,4
Q22: Este jardim de infância tem um hall de recepção e acolhimento adequado para a entrega e recolha das crianças.	4,0	1,04	3,1	5,6	20,2	33,0	38,0
Q23: O hall de recepção do jardim de infância é acolhedor.	3,8*	1,08	4,0	7,5	22,1	35,2	31,2
Q24: O hall de recepção deste jardim de infância possui painéis com informação pertinente (adequada) ao conhecimento dos pais/encarregados de educação.	4,1	1,00	2,5	4,7	16,8	32,7	43,3
Q25: Este jardim de infância tem um sistema de emergência contra incêndios (alarme, detector de temperatura, mangueira).	3,5*	1,18	9,0	6,2	34,3	26,5	24,0
Q26: jardim de infância tem extintores em nº adequado para situações início de incêndio.	3,7*	1,07	5,3	5,0	33,3	30,2	26,2
Q27: Este jardim de infância possui um recreio seguro e bem equipado.	3,4*	1,26	10,3	14,6	25,2	27,4	22,4
Q28: Este jardim de infância tem espaços verdes adequados às actividades ao ar livre das crianças.	3,3*	1,36	14,0	15,6	20,9	25,2	24,3
Q29: O espaço exterior deste jardim de infância encontra-se limpo e cuidado.	4,0	1,07	2,5	8,4	16,8	31,2	41,1
Q30: Este jardim de infância possui um recreio com equipamento adequado para as actividades das crianças.	3,0*	1,47	23,4	16,8	17,7	20,9	21,2
Q31: Este jardim de infância encontra-se devidamente vedado de modo a garantir a segurança das crianças.	4,2*	1,05	3,4	4,4	13,4	25,2	53,6
Q32: Este jardim de infância possui espaços cobertos adequados às actividades das crianças quando o estado do tempo não permite a utilização do espaço exterior.	3,0*	1,40	21,5	13,1	24,3	23,1	18,1
Q33: Este jardim de infância possui equipamentos adaptados a crianças portadoras de deficiência (ex. rampas de acesso, largura das portas).	2,7*	1,45	32,1	12,8	21,5	19,0	14,6
Q34: Este jardim de infância possui casas de banho adaptadas às diferentes necessidades das crianças.	3,6*	1,31	10,6	10,0	22,4	25,5	31,5
Q35: As casas de banho deste jardim de infância têm um aspecto limpo e cuidado.	4,5*	0,69	-	0,9	8,4	28,6	62,0
Q36: Este jardim de infância tem salas limpas e cuidados.	4,6*	0,62	0,3	0,3	4,4	27,1	67,9
Q37: Este jardim de infância disponibiliza serviço de almoço adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	4,1	1,19	7,5	3,1	11,5	26,1	51,7
Q38: As pessoas que estão na componente de apoio à família deste jardim de infância têm formação específica adequada.	3,9	1,08	4,7	5,6	21,8	34,9	33,0

*Indica diferença significativa em relação à média global para um erro de tipo I igual a 0,01

Quadro 9c: Estatística descritiva – KINDERQUAL

Itens	Média	Desvio padrão	Percentagem de respostas segundo escala de Likert				
			1	2	3	4	5
Q39: Este jardim de infância tem prolongamento de horário adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	3,9	1,31	10,3	5,9	10,0	29,0	44,9
Q40: Este jardim de infância realiza actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças.	4,6*	0,63	-	0,6	6,2	22,7	70,4
Global	4,0	0,53					

*Indica diferença significativa em relação à média global para um erro de tipo I igual a 0,01

O valor de KMO é 0,928 e o teste de Esfericidade de Bartlett (8930,582; sig.0,000), significam que a correlação entre as variáveis, considerando os 40 itens, é muito boa. Permitindo assim, que se realize a análise factorial. O método de extracção das componentes principais indica a existência de 8 factores, que segundo o critério de Kaiser, explicam 68,478% da variância total. Todavia, ao eliminar o item Q37 verifica-se que o valor de KMO aumenta para 0,929 e o método de extracção das componentes principais continua a indicar a existência de 8 factores, os quais explicam 69,217% da variância total (ver quadro 10). Observa-se ainda que o valor de Alpha de Cronbach da escala KINDERQUAL passa de 0,945 para 0,946. Assim, decidiu-se eliminar o item Q37.

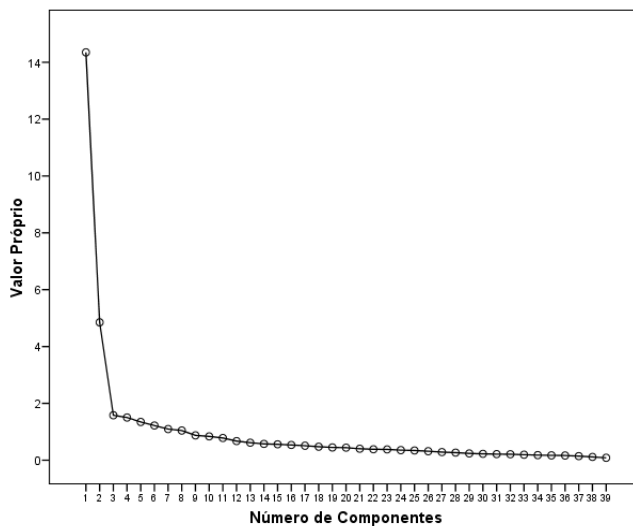
Quadro 10: Variância total explicada - KINDERQUAL

Componente	Valores próprios iniciais			Extracção - Soma dos Quadrados dos Pesos Factoriais		
	Total	% Variância	% Acumulada	Total	% Variância	% Acumulada
1	14,350	36,796	36,796	14,350	36,796	36,796
2	4,851	12,439	49,235	4,851	12,439	49,235
3	1,583	4,059	53,293	1,583	4,059	53,293
4	1,503	3,853	57,146	1,503	3,853	57,146
5	1,346	3,453	60,599	1,346	3,453	60,599
6	1,220	3,128	63,727	1,220	3,128	63,727
7	1,097	2,812	66,539	1,097	2,812	66,539
8	1,044	2,678	69,217	1,044	2,678	69,217
9	0,875	2,243	71,460			
10	0,837	2,147	73,607			
11	0,781	2,003	75,610			
12	0,673	1,725	77,335			
13	0,616	1,579	78,914			
14	0,575	1,475	80,389			
15	0,561	1,438	81,827			
16	0,536	1,374	83,202			
17	0,511	1,309	84,511			
18	0,475	1,219	85,729			
19	0,448	1,149	86,879			
20	0,440	1,129	88,008			
21	0,403	1,033	89,041			
22	0,384	0,986	90,027			
23	0,380	0,975	91,002			
24	0,354	0,907	91,909			
25	0,343	0,880	92,790			
26	0,317	0,812	93,602			
27	0,285	0,730	94,332			
28	0,268	0,686	95,018			
29	0,238	0,609	95,627			
30	0,226	0,578	96,206			
31	0,214	0,548	96,753			
32	0,212	0,542	97,296			
33	0,194	0,498	97,794			
34	0,180	0,461	98,255			
35	0,171	0,438	98,693			
36	0,166	0,425	99,118			
37	0,144	0,368	99,486			
38	0,115	0,295	99,780			
39	0,086	0,220	100,000			

Método de Extracção: Componentes Principais.

Outra forma de obter soluções credíveis para escolha do número de factores a reter é através do gráfico *Scree Plot* (figura 13). Os números de factores a ser retidos correspondem aos que estão na maior inclinação da recta.

Figura 13: Scree Plot



Depois da observação do quadro 11 verificamos que todos os valores das comunalidades são superiores a 0,3. Constatou-se igualmente a existência de apenas um valor inferior a 0,5 na matriz de componentes após rotação Varimax, que diz respeito ao item Q1, com o valor de 0,404. Deste modo, decidiu-se não eliminar itens.

Quadro 11: Comunalidades e matriz de componentes após rotação

Itens	Comunalidade Extracção	Componente							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Q1	0,539	0,154	0,358	0,330	0,098	0,270	0,149	0,404	0,105
Q2	0,732	0,278	0,203	0,053	0,136	0,741	0,049	0,194	0,053
Q3	0,831	0,894	0,071	0,108	0,073	0,026	0,029	0,080	-0,051
Q4	0,817	0,885	0,051	0,114	0,070	0,064	0,017	0,090	-0,032
Q5	0,721	0,827	-0,009	0,066	0,101	0,124	0,071	0,028	0,028
Q6	0,703	0,782	0,033	0,187	0,070	0,068	0,090	0,154	0,121
Q7	0,712	0,264	0,174	0,038	0,193	0,310	0,058	0,158	0,670
Q8	0,738	0,813	0,051	0,111	0,011	0,099	0,055	0,130	0,181
Q9	0,665	0,783	0,002	0,179	-0,009	0,068	0,087	0,005	0,086
Q10	0,664	0,746	0,173	-0,093	0,084	0,122	0,066	0,208	-0,016
Q11	0,652	0,670	0,158	0,181	0,053	0,225	0,100	0,239	0,161
Q12	0,710	0,804	0,089	0,114	-0,045	0,149	0,111	0,077	-0,004
Q13	0,703	0,228	0,086	0,108	0,071	0,786	0,067	0,004	0,062
Q14	0,700	0,312	0,084	0,454	0,171	0,468	0,285	0,222	0,100
Q15	0,722	0,251	0,123	0,475	0,266	0,433	0,306	0,250	0,060
Q16	0,569	0,035	0,218	0,225	0,271	0,490	0,314	0,180	0,160
Q17	0,719	0,087	0,547	0,440	0,245	0,362	0,084	0,139	0,029
Q18	0,750	0,162	0,204	0,786	0,174	0,073	0,080	-0,022	0,150
Q19	0,780	0,206	0,232	0,760	0,218	0,127	0,189	0,059	0,055
Q20	0,639	0,146	0,366	0,461	0,221	0,196	0,423	0,068	0,015
Q21	0,572	0,226	0,239	0,591	0,120	0,057	0,072	0,302	0,024
Q22	0,774	0,116	0,776	0,329	0,162	0,082	0,074	0,107	0,032
Q23	0,815	0,133	0,748	0,339	0,179	0,187	0,132	0,194	0,037
Q24	0,642	0,194	0,592	0,325	0,116	0,148	0,058	0,277	0,179
Q25	0,810	0,085	0,218	0,183	0,231	0,055	0,800	0,160	-0,027
Q26	0,748	0,156	0,202	0,191	0,242	0,043	0,732	0,223	0,022
Q27	0,771	-0,002	0,303	0,199	0,720	0,200	0,212	0,158	0,108
Q28	0,697	0,036	0,331	0,200	0,685	0,118	0,179	0,106	0,140
Q29	0,686	0,184	0,117	0,286	0,647	0,059	0,223	0,292	0,015
Q30	0,606	-0,065	0,100	-0,023	0,712	0,150	0,136	0,070	0,197
Q31	0,674	0,230	0,164	0,380	0,661	-0,038	0,033	-0,032	-0,095
Q32	0,606	0,081	0,487	0,044	0,475	0,163	0,231	-0,120	0,201
Q33	0,690	-0,005	0,627	-0,076	0,184	0,052	0,418	-0,108	0,260
Q34	0,554	0,028	0,644	0,068	0,238	0,031	0,239	0,136	0,026
Q35	0,767	0,381	0,182	0,113	0,279	0,109	0,132	0,684	0,039
Q36	0,696	0,445	0,228	0,068	0,182	0,143	0,038	0,619	0,060
Q38	0,379	0,179	0,169	0,059	0,114	0,217	0,482	-0,065	0,136
Q39	0,814	0,059	0,136	0,152	0,151	-0,005	0,064	0,075	0,858
Q40	0,626	0,369	0,059	0,183	-0,005	0,187	0,197	0,555	0,266

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

A Rotação Converte após 8 interacções.

Ao proceder-se a uma análise factorial, aplicando o método de extracção por máxima verosimilhança, em vez das componentes principais, observa-se uma vez mais a extracção de oito factores. O valor de $\chi^2_{(457)}=920$ é significativo para um erro de tipo I igual a 0,01 e o rácio entre o qui-quadrado e o número de graus de liberdade ($\chi^2/\text{gl} = 2,02$) é inferior a 3, o que indica que os valores ajustam-se bem ao modelo.

A escala KINDERQUAL na sua globalidade tem uma consistência interna muito boa (Alpha Cronbach igual a 0,946). Ao observar o quadro 12 verifica-se que a consistência interna não melhora ao eliminar itens da escala.

Quadro 12: Consistência interna da escala KINDERQUAL

Item	Correlação item-Total corrigida	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	Item	Correlação item-Total corrigida	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
Q1	0,616	0,943	Q21	0,563	0,944
Q2	0,557	0,944	Q22	0,651	0,943
Q3	0,447	0,945	Q23	0,733	0,942
Q4	0,450	0,945	Q24	0,663	0,943
Q5	0,429	0,945	Q25	0,589	0,943
Q6	0,503	0,945	Q26	0,618	0,943
Q7	0,538	0,944	Q27	0,689	0,943
Q8	0,473	0,945	Q28	0,657	0,943
Q9	0,407	0,945	Q29	0,650	0,943
Q10	0,448	0,945	Q30	0,428	0,946
Q11	0,587	0,944	Q31	0,528	0,944
Q12	0,446	0,945	Q32	0,584	0,944
Q13	0,447	0,945	Q33	0,485	0,945
Q14	0,691	0,943	Q34	0,532	0,944
Q15	0,730	0,943	Q35	0,624	0,944
Q16	0,618	0,943	Q36	0,577	0,944
Q17	0,712	0,942	Q38	0,427	0,945
Q18	0,568	0,944	Q39	0,384	0,946
Q19	0,666	0,943	Q40	0,527	0,944
Q20	0,688	0,943			

No quadro 13 são apresentadas 8 dimensões distintas da qualidade as quais se designaram por: capacidade de resposta, tangibilidade global, adequação às crianças, espaço exterior, recursos humanos e didácticos, segurança, condições de educação e flexibilidade de horário. A atribuição de tais designações fundamentou-se na leitura dos itens (ver anexo 2) que compõem cada dimensão. Dimensões estas que podemos observar do lado esquerdo do quadro 13.

Quadro 13: Consistência interna e validade convergente de cada dimensão

Dimensão	Itens da dimensão	Consistência interna da dimensão			Validade Convergente
		Correlação item-Total corrigida	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	Alpha de Cronbach	AVE
Capacidade de Resposta	Q3	0,860	0,931	0,945	0,695
	Q4	0,850	0,931		
	Q5	0,784	0,935		
	Q6	0,781	0,935		
	Q8	0,805	0,934		
	Q9	0,745	0,937		
	Q10	0,722	0,939		
	Q11	0,719	0,939		
	Q12	0,785	0,935		
Tangibilidade Global	Q17	0,676	0,851	0,881	0,584
	Q22	0,739	0,844		
	Q23	0,783	0,838		
	Q24	0,628	0,857		
	Q32	0,595	0,863		
	Q33	0,592	0,865		
	Q34	0,626	0,857		
Adequação às Crianças	Q15	0,654	0,822	0,857	0,637
	Q18	0,672	0,818		
	Q19	0,779	0,796		
	Q20	0,667	0,823		
	Q21	0,581	0,840		
Espaço Exterior	Q27	0,791	0,777	0,851	0,625
	Q28	0,751	0,787		
	Q29	0,649	0,819		
	Q30	0,570	0,846		
	Q31	0,556	0,840		
Recursos Humanos e Didáticos	Q2	0,637	0,687	0,787	0,608
	Q13	0,595	0,699		
	Q14	0,597	0,713		
	Q16	0,522	0,756		
Segurança	Q25	0,678	0,495	0,736	0,662
	Q26	0,679	0,509		
	Q38	0,358	0,864		
Condições de Educação	Q1	0,497	0,808	0,802	0,630
	Q35	0,707	0,685		
	Q36	0,649	0,721		
	Q40	0,591	0,746		
Flexibilidade de Horário	Q7	0,539	-	0,701	0,751
	Q39	0,539	-		

Após observação do quadro 13 verificamos que o item Q38 encontra-se pouco correlacionado (0,358) com os restantes da mesma dimensão (segurança). A eliminação deste item leva a que o valor do coeficiente Alpha de Cronbach aumente para 0,864 e o valor de AVE aumente para 0,882.

7.3. Satisfação nos jardins de infância

No quadro 14 estão enunciados todos os itens referentes à escala da satisfação. Relativamente às avaliações dos itens S2 e S7, podemos constatar, que são em média, significativamente inferiores à média global. Contrariamente, verificam-se os itens S3, S4, S5 e S6, com avaliações médias significativamente superiores à média global.

Evidencia-se os valores médios, mínimo e máximo. O valor mínimo, com classificação de 3,8, corresponde ao item S2 (As instalações deste jardim de infância são dignas de destaque), ao passo que, o valor máximo corresponde ao item S3 (Os educadores deste jardim de infância agradam-me), com classificação de 4,7.

Quadro 14: Estatística descritiva - Satisfação

Itens	Média	Desvio padrão	Percentagem de respostas segundo escala de Likert				
			1	2	3	4	5
S1: Este jardim de infância satisfaz as necessidades dos pais/encarregados de educação.	4,4	0,76	-	1,9	11,5	36,1	50,5
S2: As instalações deste jardim de infância são dignas de destaque.	3,8*	0,95	1,6	6,2	27,1	37,7	27,4
S3: Os Educadores deste jardim de infância agradam-me.	4,7*	0,50	-	-	2,5	21,8	75,7
S4: Os auxiliares de educação deste jardim de infância agradam-me.	4,6*	0,67	0,6	0,6	5,0	25,9	67,9
S5: Estou contente com as actividades didácticas e lúdicas realizadas neste Jardim-de-infância.	4,5*	0,69	-	0,6	9,7	27,4	62,3
S6: Este jardim de infância presta-me o serviço que esperava receber.	4,5*	0,72	-	1,6	9,0	31,8	57,6
S7: Este jardim de infância presta um serviço excelente	4,3*	0,76	-	1,6	13,7	37,1	47,7
Global	4,4	0,55					

Indica diferença significativa em relação à média global para um erro de tipo I igual a 0,01

Consta-se ainda, através da observação do quadro 14 que a maior parte dos inquiridos, mais de 50%, classificaram os itens S1, S3, S4, S5, S6 e S7 com 5 (concordo completamente), tal evidência que os inquiridos em geral encontram-se muito satisfeitos com o serviço prestado. Pode-se ainda destacar a elevadíssima percentagem de respostas nos itens S3 e S4 (97,5% e 93,7%.) com classificações 4 ou 5.

No que concerne aos itens S1, S3, S5, S6 e S7, nenhum dos inquiridos classificou a resposta com 1 (discordo completamente), o que significa que os inquiridos não estão completamente insatisfação com as afirmações referentes a esses itens. Ou seja, nenhum dos pais/encarregados de educação inquiridos discorda completamente com o facto:

- de o jardim de infância satisfazer as suas necessidades;
- de o educador agradar;
- das actividades didácticas e lúdicas agradarem;
- de o jardim de infância prestar o serviço esperado;
- de o jardim de infância prestar um serviço excelente.

O valor de KMO (0,850) e o teste de Esfericidade de Bartlett (1141,523; sig.0,000) mostram que há uma boa correlação entre as variáveis. A análise factorial de componentes principais, com rotação Varimax, permite a extracção de um só factor, o qual explica 65,243% da variância total. O item S2 é o menos correlacionado com os restantes e foi eliminado. Com a eliminação do item S2 o Alpha Cronbach passou de 0,875 para 0,889, o que revela uma boa consistência interna. Também se verifica a validade convergente, uma vez que o valor de AVE (0,652) é superior a 0,5.

Quadro 15: Variância total explicada - Satisfação

Componente	Valores próprios iniciais			Extracção - Soma dos Quadrados dos Pesos Factoriais		
	Total	% Variância	% Acumulada	Total	% Variância	% Acumulada
1	3,915	65,243	65,243	3,915	65,243	65,243
2	0,785	13,085	78,328			
3	0,487	8,125	86,452			
4	0,340	5,659	92,111			
5	0,284	4,734	96,845			
6	0,189	3,155	100,000			

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais

Através da observação do quadro 16 constatamos que o valor de Alpha Cronbach é 0,889 (a qual não aumenta ao eliminar qualquer um dos itens), o que significa que existe uma boa consistência interna.

Quadro 16: Consistência interna e comunalidades - Satisfação

Item	Alpha Cronbach	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	Correlação item-Total corrigida	Comunalidades
				Extracção
S1	0,889	0,879	0,655	0,571
S3		0,877	0,687	0,618
S4		0,883	0,616	0,547
S5		0,863	0,744	0,697
S6		0,853	0,804	0,759
S7		0,859	0,772	0,723

7.4. Credibilidade nos jardins de infância

No quadro 17 é apresentada a estatística descritiva relativamente à credibilidade. A média de C1 é significativamente inferior à média global, ao passo que o item C4 apresenta uma média significativamente superior à média global. Não obstante, mesmo o valor mínimo é bastante elevado, de 4,5, para o item relativo ao cumprimento das promessas dos jardins de infância (C1). Constata-se ainda que mais de 50% dos inquiridos atribuíram a classificação 5 em todos os itens (C1, C2, C3 e C4). Por seu turno, os itens C2 e C4 não contêm nenhuma classificação com 1, o que significa que nenhum pai/encarregado põe em causa a credibilidade e a confiança dos jardins de infância.

Quadro 17: Estatística descritiva - Credibilidade

Itens	Média	Desvio padrão	Percentagem de respostas segundo escala de Likert				
			1	2	3	4	5
C1: Este jardim de infância presta o serviço que promete.	4,5*	0,72	0,3	1,2	8,1	31,5	58,9
C2: Este jardim de infância é credível.	4,6	0,63	-	0,9	4,7	29,3	65,1
C3: A minha experiência com este jardim de infância leva-me a crer que ele cumpre exactamente o que promete (ex: horário, refeições, recursos).	4,6	0,62	0,3	0,6	3,7	24,9	70,4
C4: Podemos confiar neste jardim de infância.	4,7*	0,56	-	0,6	3,4	20,6	75,4
Global	4,6	0,54					

*Indica diferença significativa em relação à média global para um erro de tipo I igual a 0,01.

O valor de KMO (0,821) e do teste de esfericidade de Bartlett (662,317; sig.0,000) demonstram que existe uma boa correlação entre as variáveis, permitindo a realização da análise factorial.

Quadro 18: Variância total explicada - Credibilidade

Componente	Valores próprios iniciais			Extracção - Soma dos Quadrados dos Pesos Factoriais		
	Total	% Variância	% Acumulada	Total	% Variância	% Acumulada
1	2,920	72,995	72,995	2,920	72,995	72,995
2	0,443	11,073	84,068			
3	0,391	9,786	93,854			
4	0,246	6,146	100,000			

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais

Depois de observarmos o quadro 18 verificamos que o método de extracção dos componentes principais indica a existência de um factor, que segundo o critério de Kaiser explica 72,995% da variância total. Ou seja, esse único factor, explica na totalidade a variância.

Quadro 19: Consistência interna e comunalidades - Credibilidade

Item	Alpha Cronbach	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	Correlação item-Total corrigida	Comunalidades
				Extracção
C1	0,873	0,835	0,748	0,864
C2		0,809	0,802	0,898
C3		0,859	0,673	0,811
C4		0,846	0,715	0,843

Considerando que a consistência interna é maior quanto maior for o valor de Alpha Cronbach, encara-se que a melhor solução é extrair C2, uma vez que tal processo leva a um aumento do Alpha Cronbach, de 0,873 para 0,898. Presenciamos assim, uma boa consistência interna relativamente à credibilidade dos jardins de infância. Também se verifica uma validade convergente, uma vez que o valor de AVE (0,730) é superior a 0,5.

7.5. Recomendação dos jardins de infância

Relativamente às recomendações por parte dos inquiridos (lealdade), as médias das classificações são apresentadas no quadro 20. Assim, depara-se que apenas o item R3 tem um valor médio significativamente inferior à média global.

Todas as médias das classificações obtidas para os três itens relativos à recomendação são superiores a 4,5, o que significa que muito provavelmente os pais/encarregados de educação irão transmitir palavras positivas em relação aos jardins de infância e até mesmo aconselha-los a outros.

Destaca-se que mais de 60% dos inquiridos atribuíram a classificação 5 em todos os itens (R1, R2 e R3). Relativamente às classificações 1 e 2, o item R1 não obtém nenhuma resposta por parte dos inquiridos, o que significa, uma vez mais, que os inquiridos irão falar do jardins de infância a outros.

Quadro 20: Estatística Descritiva - Recomendação

Itens	Média	Desvio padrão	Percentagem de respostas segundo escala de Likert				
			1	2	3	4	5
R1: Falarei bem deste jardim de infância a outras pessoas.	4,7	0,53	-	-	3,7	21,8	74,5
R2: Recomendarei este jardim de infância a quem pedir o meu conselho.	4,7	0,59	0,3	0,3	3,7	22,1	73,5
R3: Encorajarei os amigos e os parentes a inscrever os seus educandos (filhos ou não) neste jardim de infância.	4,6*	0,67	0,3	0,6	6,9	23,4	68,8
Global	4,7	0,56					

*Indica diferença significativa em relação à média global para um erro de tipo I igual a 0,01.

O valor de KMO (0,741) e do teste de esfericidade de Bartlett (771,434; sig.0,000) apontam para a existência de uma correlação razoável entre as variáveis (ver quadro 21).

Quadro 21: Variância total explicada - Recomendação

Componente	Valores próprios iniciais			Extracção - Soma dos Quadrados dos Pesos Factoriais		
	Total	% Variância	% Acumulada	Total	% Variância	% Acumulada
1	2,616	87,190	87,190	2,616	87,190	87,190
2	0,248	8,255	95,446			
3	0,137	4,554	100,000			

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais

O quadro 22 apresenta a consistência interna e as comunalidades para a variável recomendação.

Quadro 22: Consistência interna e comunalidades - Recomendação

Item	Alpha Cronbach	Alpha de Cronbach se o item for eliminado	Correlação item-Total corrigida	Comunalidades
				Extracção
R1	0,921	0,905	0,827	0,924
R2		0,845	0,891	0,954
R3		0,909	0,829	0,922

A observação do quadro 22 permite averiguar que estamos perante uma consistência interna muito boa (Alpha Cronbach= 0,921) e que qualquer eliminação de itens não melhora o valor de Alpha Cronbach e consecutiva melhoria da consistência interna. Também se verifica validade convergente, através do valor de AVE (0,872), superior a 0,5.

7.6. Análise do Gap 6

O Gap 6, proposto por Lewis (1987), mede a diferença entre as classificações médias atribuídas pelos educadores e as classificações médias atribuídas pelos pais/encarregados de educação (ver quadros 23a, 23b e 23c).

Para a maior parte dos itens as diferenças entre as percepções dos educadores e dos pais/encarregados não são significativas. Contudo, para 19 itens as diferenças são significativas, para um erro do tipo I igual a 0,05. Os itens Q3, Q9, Q10, Q13 e Q37 obtiveram médias atribuídas pelos educadores superiores às atribuídas pelos pais/encarregados de educação. A passo que os itens Q6, Q12, Q16, Q20, Q22, Q23, Q25, Q29, Q30, Q32, Q33, Q34, Q35 e Q38 obtiveram classificações, por parte dos pais/encarregados de educação, superiores à média atribuída pelos educadores. Não obstante, é importante salientar que os itens Q30, Q32 e Q33 foram os que obtiveram classificação média mais baixa (inferiores a 3), tanto para os educadores como encarregados.

Contudo, em muitos dos itens avaliados a média das respostas dos educadores e a média das respostas dos pais/encarregados de educação encontram-se em concordância (média igual), tal como acontece nos itens Q1, Q2, Q5, Q8, Q11, Q14, Q18, Q21, Q24 e Q31.

Quadro 23a: A Análise do Gap 6

Itens	Média Educ.	Média Enca.	Gap 6	t (Sig.)	Intervalo de confiança para 95%
Q1:A(s) sala(s) do jardim de infância é(são) visualmente atractiva(s).	4,2	4,2	0,0	0,602 (0,548)	(-0,19; 0,36)
Q2:Este jardim de infância possui os recursos humanos adequados para o seu bom funcionamento.	4,2	4,2	0,0	0,082 (0,935)	(-0,28; 0,30)
Q3:O educador está sempre dispostos a esclarecer os pais/encarregados de educação.	4,9	4,8	0,1*	2,296 (0,025)	(0,02; 0,22)
Q4: O educador está sempre disponível quando solicitados pelas crianças e pais/encarregados de educação	4,9	4,8	0,1	1,980 (0,052)	(0,00; 0,23)
Q5: O educador tem tempo disponível para responder/esclarecer os pais.	4,7	4,7	0,0	-0,606 (0,545)	(-0,24; 0,13)
Q6: O educador responde aos interesses das crianças e dos respectivos pais/encarregados de educação.	4,5	4,8	-0,3*	-2,771 (0,008)	(-0,40; -0,06)
Q7: Este Jardim de infância assegura um horário flexível, segundo as necessidades da família.	4,3	4,2	0,1	0,899 (0,369)	(-0,19; 0,51)
Q8: Os educadores transmitem confiança às crianças/pais.	4,8	4,8	0,0	-0,098 (-0,922)	(-0,16; 0,14)
Q9: O educador entra em contacto com pais/encarregados de educação quando é necessário.	5,0	4,8	0,2*	4,277 (0,000)	(0,08; 0,22)
Q10: Se ocorre algum problema com uma criança o jardim de infância demonstra sincero interesse em o resolver.	4,9	4,7	0,2*	4,794 (0,000)	(0,14; 0,33)
Q11: Este jardim de infância cumpre regularmente as actividades que são propostas anualmente.	4,6	4,6	0,0	-0,655 (-0,513)	(-0,26; 0,13)
Q12: O educador tem conhecimentos suficientes para esclarecer qualquer tipo de dúvida aos pais/encarregados de educação.	4,4	4,7	-0,3*	-3,175 (0,002)	(-0,49; -0,11)
Q13: Este jardim de infância possui o número de auxiliares de educação adequado ao número de crianças.	4,4	3,9	0,5*	2,454 (0,015)	(0,09; 0,84)
Q14: jardim de infância possui material didáctico adequado às crianças.	4,3	4,3	0,0	0,402 (0,688)	(-0,21; 0,31)
Q15: Este jardim de infância possui mobiliário adequado às crianças.	3,9	4,2	-0,3	-1,607 (0,109)	(-0,54; 0,05)
Q16: Este jardim de infância possui aventais e manguitos para as actividades de expressão plástica.	2,8	3,5	-0,7*	-2,936 (0,005)	(-1,25; -0,23)

*Diferença significativa para um erro do tipo I igual a 0,05

Quadro 23b: Análise do Gap 6

Itens	Média Educ.	Média Enca.	Gap 6	t (Sig.)	Intervalo de confiança para 95%
Q17: Este jardim de infância possui sala(s) com boas áreas (área suficiente).	4,0	3,8	0,2	1,220 (0,223)	(-0,14; 0,60)
Q18: Neste jardim de infância a disposição e o nº de janelas permite uma boa iluminação natural.	4,5	4,5	0,0	0,580 (0,562)	(-0,18; 0,33)
Q19: Este jardim de infância possui iluminação artificial adequada para responder às necessidades das crianças.	4,2	4,4	-0,2	-1,969 (0,050)	(-0,49; 0,00)
Q20: Este jardim de infância tem sala(s) com temperatura ambiente adequada às crianças.	3,6	4,0	-0,4*	-2,180 (0,030)	(-0,71; -0,04)
Q21: Este jardim de infância tem os cabides acessíveis (ao nível) a todas as crianças.	4,5	4,5	0,0	0,092 (0,927)	(-0,26; 0,29)
Q22: Este jardim de infância tem um hall de recepção e acolhimento adequado para a entrega e recolha das crianças.	3,3	4,0	-0,7*	-3,508 (0,001)	(-1,00; -0,28)
Q23: O hall de recepção do jardim de infância é acolhedor.	3,3	3,8	-0,5*	-2,725 (0,007)	(-0,88; -0,14)
Q24: O hall de recepção deste jardim de infância possui painéis com informação pertinente (adequada) ao conhecimento dos pais/encarregados de educação.	4,1	4,1	0,0	0,244 (0,808)	(-0,30; 0,38)
Q24: O hall de recepção deste jardim de infância possui painéis com informação pertinente (adequada) ao conhecimento dos pais/encarregados de educação.	4,1	4,1	0,0	0,244 (0,808)	(-0,30; 0,38)
Q25: Este jardim de infância tem um sistema de emergência contra incêndios (alarme, detector de temperatura, mangueira).	2,9	3,5	-0,6*	-2,801 (0,005)	(-0,97; -0,17)
Q26: jardim de infância tem extintores em nº adequado para situações Início de incêndio.	3,8	3,7	0,1	0,618 (0,537)	(-0,25; 0,48)
Q27: Este jardim de infância possui um recreio seguro e bem equipado.	3,0	3,4	-0,4	-1,910 (0,062)	(-0,76; 0,02)
Q28: Este jardim de infância tem espaços verdes adequados às actividades ao ar livre das crianças.	3,1	3,3	-0,2	-0,703 (0,482)	(-0,62; 0,30)
Q29: O espaço exterior deste jardim de infância encontra-se limpo e cuidado.	3,6	4,0	-0,4*	-2,114 (0,035)	(-0,75; -0,03)
Q30: Este jardim de infância possui um recreio com equipamento adequado para as actividades das crianças.	2,3	3,0	-0,7*	-2,969 (0,003)	(-1,24; -0,25)
Q31: Este jardim de infância encontra-se devidamente vedado de modo a garantir a segurança das crianças.	4,2	4,2	0,0	-0,253 (0,801)	(-0,40; 0,31)
Q32: Este jardim de infância possui espaços cobertos adequados às actividades das crianças quando o estado do tempo não permite a utilização do espaço exterior.	2,0	3,0	-1,0*	-5,236 (0,000)	(-1,43; -0,64)
Q33: Este jardim de infância possui equipamentos adaptados a crianças portadoras de deficiência (ex. rampas de acesso, largura das portas).	1,9	2,7	-0,8*	-3,231 (0,001)	(-1,29; -0,31)
Q34: Este jardim de infância possui casas de banho adaptadas às diferentes necessidades das crianças.	2,5	3,6	-1,1*	-4,775 (0,000)	(-1,52; -0,63)

*Diferença significativa para um erro do tipo I igual a 0,05

Quadro 23c: Análise do Gap 6

Itens	Média Educ.	Média Enca.	Gap 6	t (Sig.)	Intervalo de confiança para 95%
Q35: As casas de banho deste jardim de infância têm um aspecto limpo e cuidado.	4,3	4,5	-0,2*	-2,215 (0,027)	(-0,51; -0,03)
Q36: Este jardim de infância tem salas limpas e cuidados.	4,4	4,6	-0,2	-1,663 (0,097)	(-0,39; 0,03)
Q37: Este jardim de infância disponibiliza serviço de almoço adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	4,5	4,1	0,4*	2,466 (0,016)	(0,06; 0,62)
Q38: As pessoas que estão na componente de apoio à família deste jardim de infância têm formação específica adequada.	3,1	3,9	-0,8*	-4,123 (0,000)	(-1,16; -0,41)
Q39: Este jardim de infância tem prolongamento de horário adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	4,1	3,9	0,2	0,841 (0,401)	(-0,25; 0,63)
Q40: Este jardim de infância realiza actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças.	4,8	4,6	0,2	1,974 (0,053)	(0,00; 0,30)

*Diferença significativa para um erro do tipo I igual a 0,05

7.7. Análise de Regressões

Uma vez determinados os diferentes factores ou dimensões da escala KINDERQUAL, importa investigar o efeito das dimensões da qualidade na satisfação, como se pode verificar no quadro 24.

Quadro 24: Análise das dimensões da qualidade na satisfação

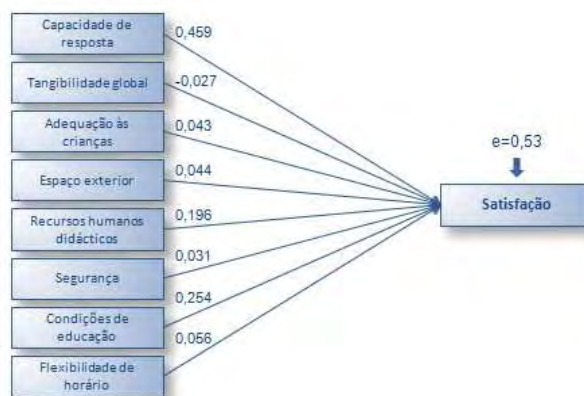
Modelo 1	Coefficientes não estandardizados	Coefficientes estandardizados	t	R ² ajustado	F (sig.)	Durbin-Watson	Estatísticas Colinearidade	
	B	Beta	(sig.)				Tolerância	VIF
(Constante)	-0,462		-2,377 (0,018)	0,711	99,326 (0,000)	1,975		
Capacidade de resposta	0,606	0,459	11,740 (0,000)				0,591	1,693
Tangibilidade global	-0,017	-0,027	-0,574 (0,566)				0,403	2,480
Adequação às crianças	0,036	0,043	0,857 (0,392)				0,362	2,761
Espaço exterior	0,025	0,044	1,018 (0,310)				0,489	2,045
Recursos humanos e didácticos	0,139	0,196	4,514 (0,000)				0,479	2,086
Segurança	0,016	0,031	0,794 (0,428)				0,596	1,677
Condições de educação	0,259	0,254	5,404 (0,000)				0,410	2,438
Flexibilidade de horário	0,030	0,056	1,597 (0,111)				0,732	1,366

Variável dependente: satisfação

A análise dos resíduos não revela tendências crescentes ou decrescentes e mostra que estes seguem uma distribuição normal. De tal modo, que os resíduos apresentam variância constante, ou seja, a hipótese da homocedasticidade (variância constante dos resíduos) não é violada. Os valores de tolerância são todos superiores a 0,1 e os de VIF inferiores a 10. Dada a dimensão da amostra, podemos considerar que o valor do teste de Durbin-Watson se encontra na zona de inexistência de autocorrelação. A satisfação dos pais/encarregados de educação com (o serviço prestado) o jardim de infância é explicada em 71,1% pelas dimensões da qualidade. Quanto às dimensões da qualidade que contribuem significativamente para a explicação da satisfação, podemos destacar: capacidade de resposta, condições de educação e, recursos humanos e didácticos.

A figura 14 permite visualizar os efeitos directos das dimensões da qualidade na satisfação. Os valores apresentados sobre cada uma das setas indicam os coeficientes Beta standardizados e o valor de “e” foi determinado através da raiz quadrada da variância não explicada pela regressão.

Figura 14: Efeitos directos das dimensões da qualidade na satisfação



As dimensões da qualidade, capacidade de resposta (0,459), condições de educação (0,254) e recursos humanos e didácticos (0,196) são as que contribuem mais significativamente para a satisfação dos pais/encarregados de educação, embora com diferentes pesos (ver figura 14).

Em seguida, serão apresentados os quadros 25 e 26 que apresentam as análises de regressão respeitantes aos efeitos das dimensões da qualidade na recomendação e das dimensões da qualidade em conjunto com a satisfação e credibilidade na recomendação, respectivamente. As duas figuras 15 e 16 traduzem as análises de regressões dos quadros referidos, permitindo, de uma forma mais sucinta, perceber o efeito das variáveis independentes na recomendação.

Quadro 25: Análise de regressão - Efeito das dimensões da qualidade na recomendação

Modelo 2	Coeficientes não estandardizados	Coeficientes estandardizados	t	R ²	F	Durbin-Watson	Estatísticas Colinearidade	
							Tolerância	VIF
(Constante)	0,230		0,936 (0,350)	0,548	49,45 (0,000)	1,961		
Capacidade de resposta	0,438	0,329	6,732 (0,000)				0,591	1,693
Tangibilidade global	-0,060	-0,097	-1,643 (0,101)				0,403	2,480
Adequação às crianças	0,088	0,103	1,656 (0,099)				0,362	2,761
Espaço exterior	0,014	0,025	0,472 (0,637)				0,489	2,045
Recursos humanos e didáticos	0,036	0,050	0,927 (0,354)				0,479	2,086
Segurança	0,014	0,026	0,534 (0,594)				0,596	1,677
Condições de educação	0,398	0,385	6,567 (0,000)				0,410	2,438
Flexibilidade de horário	0,039	0,071	1,617 (0,107)				0,732	1,366

Variável dependente: recomendação

Tal como acontece no quadro 24, também no quadro 25 a análise dos resíduos não evidencia tendências crescentes ou decrescentes e mostra que estes seguem uma distribuição normal. Assim, os resíduos apresentam variância constante e não é violada a hipótese de homocedasticidade. Os valores de tolerância e os de VIF são superiores a 0,1 e inferiores a 10 respectivamente. Dada a dimensão da amostra, pode-se considerar que o valor do teste de Durbin-Watson encontra-se na zona de inexistência de autocorrelação. A tendência para os pais/encarregados de educação recomendarem a outros o jardim de infância é explicada em 54,8% pelas dimensões da qualidade. As dimensões da qualidade que contribuem significativamente para a explicação da recomendação são: condições de educação e capacidade de resposta.

Os efeitos directos das dimensões da qualidade na recomendação podem ser observados na figura 15 que expõe os valores dos coeficientes Beta estandardizados, localizados em cima de cada uma das setas, expõe ainda o valor de “e” que foi obtido através da raiz quadrada da variância não explicada pela regressão.

Figura 15: Efeitos directos das dimensões da qualidade na recomendação



As dimensões da qualidade, capacidade de resposta (0,329) e as condições de educação (0,385) são as que contribuem mais significativas para a variável recomendação, isto é, intenção dos pais/encarregados de educação recomendarem o jardim de infância a outros.

Quadro 26: Análise de regressão - Efeito das dimensões da qualidade credibilidade e satisfação na recomendação

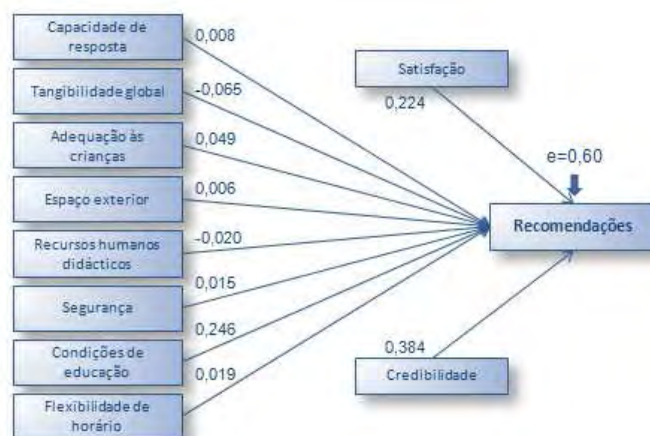
Modelo 3	Coefficientes não estandardizados	Coefficientes estandardizados	t	R ² ajustado	F (sig.)	Durbin-Watson	Estatísticas Colinearidade	
	B	Beta	(sig.)				Tolerância	VIF
(Constante)	0,470		2,129 (0,034)	0,640	57,953 (0,000)	1,876		
Capacidade de resposta	0,011	0,008	0,150 (0,881)				0,355	2,818
Tangibilidade global	-0,040	-0,065	-1,226 (0,221)				0,401	2,493
Adequação às crianças	0,042	0,049	0,878 (0,381)				0,357	2,800
Espaço exterior	0,003	0,006	0,128 (0,898)				0,487	2,052
Recursos humanos e didáticos	-0,015	-0,020	-0,406 (0,685)				0,449	2,228
Segurança	0,008	0,015	0,340 (0,734)				0,595	1,680
Condições de educação	0,254	0,246	4,484 (0,000)				0,372	2,688
Flexibilidade de horário	0,011	0,019	0,489 (0,625)				0,716	1,396
Satisfação	0,247	0,244	3,453 (0,001)				0,225	4,449
Credibilidade	0,397	0,384	5,928 (0,000)				0,268	3,727

Variável dependente: Recomendação

No terceiro e último modelo de regressão, tal como acontece nos modelos anteriores, a análise dos resíduos não evidencia tendências crescentes ou decrescentes e mostra que estes seguem uma distribuição normal. Assim, os resíduos apresentam variância constante, o que significa que a hipótese de homocedasticidade não é violada. Os valores de tolerância são todos superiores a 0,1 e os de VIF inferiores a 10. Dada a dimensão da amostra, pode-se considerar que o valor do teste de Durbin-Watson se encontra na zona de inexistência de autocorrelação. A tendência para os pais/encarregados de educação recomendarem a outros o jardim de infância é explicada em 64,0% pela satisfação, credibilidade e dimensões da qualidade. Percebemos que a credibilidade, as condições de educação e a satisfação evidenciam-se como significativas para a explicação do comportamento de recomendação.

O efeito directo das dimensões da qualidade, credibilidade e satisfação pode ser observado mediante a figura 16. Onde se pode verificar os valores dos coeficientes Beta estandardizados sobre cada seta, e o valor de “e” obtido através da raiz quadrada da variância não explicada pela regressão.

Figura 16: Efeitos directos das dimensões da qualidade, credibilidade e satisfação na recomendação



Pode-se constatar, através da figura 16, que a dimensão da qualidade, condições de educação (0,246) e as variáveis credibilidade (0,384) e satisfação (0,224) são as que contribuem de forma mais significativa para as recomendações.

Conclusões

Levamos a cabo este estudo imbuídos do espírito da investigação científica de observação, de objectividade, carácter analítico, preocupação de método e atitude crítica.

Assim, realizou-se, em primeiro lugar, uma revisão de literatura com vista a conhecer os modelos da gestão da qualidade, sem esquecer os princípios de gestão pela qualidade total e as escolas associadas à qualidade nos serviços. Por meio de fontes secundárias procurou-se informação sobre modelos de avaliação da qualidade específicos para os jardins de infância. Nesta primeira fase realizaram-se os primeiros contactos com os jardins alvo deste estudo. A informação recolhida por meio destas fontes secundárias permitiu posteriormente a realização do trabalho de campo, com recolha de dados primários, mediante a resposta aos questionários elaborados com a intenção de iniciar o desenvolvimento de uma escala de avaliação da qualidade percebida pelos educadores e pais/encarregados de educação. A escala adaptada da SERVQUAL, destinada a avaliar apenas o desempenho, foi denominada de KINDERQUAL.

A preocupação com a qualidade nos jardins de infância não é recente, pelo que podem ser encontrados na literatura diversos instrumentos e métodos com intenção de a avaliar. Em Portugal, estes são normalmente direccionados aos educadores ou a observadores treinados. Destacam-se as escalas ECERES e ECERES-R, como instrumentos para avaliação do ambiente educativo, e a escala LIS-YC, para avaliação do envolvimento das crianças em ambientes educativos. Todas elas com o intuito de detectar e solucionar problemas para promover a qualidade nos jardins de infância.

O objectivo deste estudo foi o desenvolvimento de uma escala simples, facilmente aplicável, de modo a observar a evolução da gestão e da preocupação com a qualidade e que possa proporcionar as percepções de vários agentes implicados no processo de educação infantil. Para além da qualidade, esta investigação considerou as variáveis satisfação, credibilidade e lealdade, com a intenção de compreender a interacção entre a qualidade e as referidas variáveis.

A satisfação apresenta um cariz mais emocional que a qualidade e é aqui considerada como uma avaliação global do serviço prestado nos jardins de infância.

A credibilidade centra-se, essencialmente, na crença que os indivíduos têm sobre a entidade que presta o serviço e se esta é digna de confiar.

Relativamente à lealdade dos consumidores, foi expressa no questionário sob forma de recomendação, ou seja, intenção de comunicar palavras positivas a outros, bem como a vontade de permanecer a usufruir dos serviços prestados naquele jardim de infância.

Colocadas as considerações anteriores, desenvolveu-se um questionário que permitiu a recolha de informação primária. A sua realização deu-se em 39 jardins de infância do distrito de Aveiro,

mais concretamente nas zonas de Aveiro e Estarreja (Anadia, Aveiro, Ílhavo, Mealhada Oliveira do Bairro, Vagos, Águeda, Albergaria-à-Velha, Estarreja, Murtosa, Ovar e Sever do Vouga) segundo o Roteiro das Escolas da Zona Centro – DREC.

No que concerne à qualidade percebida por parte dos pais/encarregados de educação, pode afirmar-se que existe uma elevada percepção da qualidade do serviço, uma vez que a escala KINDERQUAL apresenta uma média global igual a 4, numa variação de 1 a 5 segundo uma escala de tipo Likert. Os itens que obtiveram classificações mais altas (4,8) referem-se sobretudo à disponibilidade e competências dos educadores (Q3, Q4, Q6, Q8 e Q9), ao passo que o item que obteve classificação mais baixa (2,7), diz respeito à existência de equipamentos adaptados a crianças portadoras de deficiência (Q33).

Assim, os itens com maior percentagem de inquiridos com menor percepção da qualidade (respostas 1 ou 2), no que diz respeito aos serviços prestados pelos jardins de infância em estudo, estão associados à existência de equipamentos adequados às crianças portadoras de deficiência (Q33) e de recreios com equipamentos adequados para realizar actividades educativas (Q30). Por seu lado, os pais/encarregados de educação inquiridos revelam maiores níveis de percepção da qualidade (respostas 4 ou 5) relativamente à atractividade das salas dos jardins de infância (Q1) e, principalmente, ao contacto estabelecido entre os educadores e os pais/encarregados de educação, quando necessário (Q9).

Perante tais resultados, torna-se importante que as entidades responsáveis pelos estabelecimentos de ensino, bem como os profissionais que neles trabalham, tenham uma maior atenção em questões relacionadas com a adequação de instalações e equipamentos para crianças portadoras de deficiência, assim como, a existência de recreios com equipamentos adequados às actividades das crianças.

A análise factorial de componentes principais, aplicada aos itens da escala KINDERQUAL, permitiu a identificação de oito dimensões distintas: capacidade de resposta, tangibilidade global, adequação às crianças, espaço exterior, recursos humanos e didácticos, segurança, condições de educação e flexibilidade de horários. A dimensão capacidade de resposta engloba itens, essencialmente relacionados com a disponibilidade e as competências dos educadores. Quanto à dimensão tangibilidade global, esta abrange itens para avaliar equipamentos e instalações dos espaços interiores (hall, casas de banho, salas), adequados a crianças portadoras ou não de deficiência. No que concerne à dimensão adequação às crianças, os itens abarcados referem-se às condições existentes dentro da sala de aula, como por exemplo: o mobiliário, a iluminação, a temperatura, entre outros. A dimensão espaço exterior inclui itens acerca da higiene, segurança e equipamento dos espaços exteriores. A dimensão recursos humanos e didácticos inclui itens que tendem a avaliar a existência de profissionais e materiais didácticos adequados para o bom

funcionamento do jardim de infância. Relativamente à dimensão segurança, os itens destacam, sobretudo, aspectos como a existência de materiais para situações de incêndio. A dimensão condições de educação reúne itens para avaliar se as salas são atractivas e limpas, assim como, se são realizadas actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças. Por último, a dimensão flexibilidade de horários possui apenas dois itens, os quais estão relacionados com o horário para atendimento dos pais/encarregados de educação e com o horário de componente de apoio à família (prolongamento).

No que diz respeito à variável satisfação, obteve-se uma avaliação média global de 4,4 numa escala de tipo Likert de 1 a 5, o que significa que os clientes (pais/encarregados de educação) demonstram um elevado grau de satisfação. Os seus resultados ilustram que apenas existem dois itens com classificação média significativamente inferiores à média global: S2 (As instalações deste jardim de infância são dignas de destaque) e S7 (Este jardim de infância presta um serviço excelente). Por sua vez, os itens S3, S4, S5 e S6 apresentam, em média, classificações significativamente superiores à média global. Por seu turno, os itens com maior percentagem de inquiridos satisfeitos, em relação ao serviço prestado, estão relacionados com os educadores e auxiliares de acção educativa, o que indica que os pais/encarregados de educação encontram-se satisfeitos com estes agentes.

Relativamente à variável credibilidade, a sua avaliação apenas é realizada através de 4 itens, cuja média global é de 4,6, numa escala de tipo Likert de 1 e 5. Tal significa que os pais/encarregados de educação inquiridos, consideram os jardins de infância estudados bastante credíveis, ou seja, como instituições nas quais se pode acreditar e confiar. Os itens C2 (Este jardim de infância é credível) e C3 (A minha experiência com este jardim de infância leva-me a crer que ele cumpre exactamente o que promete) obtêm uma classificação média igual à média global. Por seu lado, o item C4 (Podemos confiar neste jardim de infância) é classificado, em média, superiormente à média global (4,7). Por outro lado, o item C1 (Este jardim de infância presta o serviço que promete) obtém classificação significativamente inferior à média global, embora apresente uma classificação bastante alta (4,5).

É de salientar que nos quatro itens referentes à credibilidade, mais de 90% dos pais/encarregados de educação inquiridos declaram que os jardins de infância são credíveis (resposta 4) ou mesmo muito credíveis (resposta 5).

No que concerne à variável lealdade, é de ressaltar que a admissão das crianças em jardins de infância públicos está dependente da residência das mesmas. Contudo, achou-se pertinente incluir na presente investigação a variável lealdade (recomendação), uma vez que daí se pode depreender se o serviço prestado é de qualidade, e se os pais/encarregados de educação se encontram realmente satisfeitos com o mesmo ao ponto de o recomendar a outros.

Na variável lealdade (recomendação) foram incluídos no questionário 3 itens, todos eles relacionados com futuras recomendações do serviço. A média global desta variável é de 4,7, numa escala de tipo Likert de 1 a 5, o que significa que grande parte dos encarregados inquiridos irão recomendar o jardim de infância em estudo a outros. Apenas o item R3 (Encorajarei os amigos e os parentes a inscrever os seus educandos neste jardim de infância) é significativamente inferior à média global, obtendo, no entanto, uma pontuação bastante elevada de 4,6. Quanto aos itens R1 (Falarei bem deste jardim de infância a outras pessoas) e R2 (Recomendarei este jardim de infância a quem pedir o meu conselho) apresentam ambos uma classificação média de 4,7 igual ao valor da média global.

Tal como aconteceu com a variável credibilidade, também a lealdade (recomendação) apresenta mais de 90% dos inquiridos com respostas 4 ou 5 em todos os itens, o que significa que os inquiridos estão contentes com o serviço prestado e que irão recomendar o jardim de infância a outros.

Nesta investigação foi também realizada uma análise ao Gap 6, ou seja, às diferenças entre as classificações das percepções por parte de educadores e por parte dos pais/encarregados de educação. Assim, encontraram-se 19 itens com diferenças significativas para um erro do tipo I igual a 0,05. Em termos globais, os pais/encarregados de educação sentem uma percepção da qualidade mais desfavorável face aos educadores nas dimensões: capacidade de resposta e recursos humanos e didáticos, mais concretamente, na disponibilidade e competências dos educadores para entrar em contacto ou responder às necessidades dos pais/encarregados de educação; no número de auxiliares adequado ao número de crianças existente no jardim de infância e na disponibilização de almoço adequado às necessidades das crianças. Os pais/encarregados de educação consideram que estes aspectos não ocorrem da melhor forma, relativamente às percepções dos educadores. Deste modo, é importante que os profissionais responsáveis por estas instituições considerem estes resultados, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Todavia, num número considerável de itens (14), os pais/encarregados de educação atribuem classificações médias significativamente mais elevadas do que os educadores, tanto a aspectos tangíveis, como intangíveis. Os aspectos intangíveis relacionam-se com as competências das pessoas, nomeadamente, com as suas habilitações e a capacidade de resposta aos interesses das crianças e respectivos pais/encarregados de educação. Os aspectos tangíveis prendem-se com a existência de materiais para actividades de expressão plástica; com a adequação da temperatura das salas para as crianças; com existência de um hall adequado para receber as crianças e os pais; e ainda com a existência de sistemas de incêndio/segurança, de espaços exteriores limpos e cuidados, de recreios com equipamentos adequados, de espaços cobertos apropriados para as actividades das

crianças e de equipamentos e instalações adequadas aos diferentes tipos de necessidades das crianças.

Em suma, depreende-se que os pais/encarregados de educação das crianças consideram que aspectos como o contacto com os educadores devem ser melhorados e, por outro lado, contrariamente aos educadores, encaram como positivos aspectos relacionados com a resposta dos profissionais às necessidades e interesses das crianças; a existência de espaços de recepção e de actividade, ambiente, segurança, higiene, equipamentos e de condições adequadas para todas as crianças.

Os itens que apresentam classificações médias mais baixas, tanto para os educadores como para os encarregados de educação referem-se, sobretudo, à existência de equipamentos adaptados a crianças portadoras de deficiência; à existência de espaços cobertos e recreios com equipamentos adequados às actividades das crianças; à existência de sistemas de emergência contra incêndios e à existência de materiais de expressão plástica. Sendo estes aspectos os que obtêm classificações médias mais baixas, é necessário que os responsáveis por estas instituições se foquem sobretudo nestes, com o intuito de melhorar qualidade percebida.

A aplicação do modelo de regressão linear múltipla (MRLM) permitiu tecer algumas conclusões:

- As dimensões da qualidade que contribuem significativamente para a explicação da satisfação são: a capacidade de resposta, ou seja, a disponibilidade e as competências dos educadores; as condições de educação, relativa à atractividade e limpeza das salas, assim como à realização de actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças; e, por último, os recursos humanos e didácticos, referentes, à existência de profissionais e materiais adequados para o bom funcionamento da instituição.
- As dimensões da qualidade que contribuem mais significativamente para a recomendação dos estabelecimentos por parte dos pais/encarregados de educação a outros são as condições de educação e a capacidade de resposta.
- Assinale-se que satisfação e a credibilidade em conjunto com as dimensões da qualidade explicam 64,0% da tendência para os pais/encarregados de educação recomendarem o jardim de infância a outros. De entre as dimensões da qualidade, a dimensão condições de educação exerce uma maior influencia no comportamento de recomendação.

Perante o exposto, constata-se a importância significativa da atractividade e da limpeza das salas, assim como, da realização de actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças para a satisfação e a intenção de recomendação dos pais/encarregados de educação. Neste sentido, os responsáveis pelos jardins de infância deverão prestar maior atenção à disponibilidade e

competências dos educadores, à atractividade e limpeza das salas, à realização de actividades que promovam o desenvolvimento das crianças e à existência de profissionais e materiais didácticos em número adequados que permitam o bom funcionamento do jardim de infância. Acentue-se ainda que os responsáveis por estas instituições devem investir no sentido de assegurar os aspectos mais ligados à parte emocional (satisfação), melhorar a forma de contacto com os encarregados de educação, bem como gerir mecanismos de confiança e credibilidade no sentido de os levar a recomendar tais estabelecimento a outros.

Concluiu-se este trabalho de investigação ciente que os objectivos propostos de desenvolver um instrumento que capturasse as percepções dos educadores e dos pais/encarregados de educação, relativamente ao serviço prestado nos jardins de infância, foram alcançados. É importante considerar as percepções dos educadores e as dos pais/encarregados de educação, de modo a que as instituições apreendam quais os itens com piores resultados, de forma a desenvolver mecanismos de acção com o intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado nos jardins de infância.

Limitações

De seguida serão apresentadas algumas limitações deste estudo:

- A amostra recolhida apenas considerou jardins de infância da rede pública e o trabalho de campo centrou-se no distrito de Aveiro, mais precisamente nas zonas de Aveiro e Estarreja, que abrangem os seguintes concelhos: Anadia, Aveiro, Ílhavo, Mealhada Oliveira do Bairro, Vagos, Águeda, Albergaria-à-Velha, Estarreja, Murtosa, Ovar e Sever do Vouga, segundo o Roteiro das Escolas da Zona Centro – DREC. Assim, os resultados desta investigação não podem ser generalizados aos jardins de infância da rede privada, nem a outros concelhos do país.
- Os itens considerados, no presente estudo, podem não representar a totalidade de atributos relevantes para o julgamento da qualidade da prestação do serviço estudado.
- A escala SERVQUAL é originalmente pontuada de 1 a 7, contudo o presente estudo apenas considerou uma escala de classificações variadas entre 1 e 5.
- A medição das variáveis poderá ser melhorada através da reformulação de alguns itens e da introdução de outros.
- A escala elaborada, neste estudo, tem como objectivo perceber quais as diferenças de percepções entre educadores e pais/encarregados de educação e não incluiu determinado tipo de dimensões, como as mais orientadas para a componente aprendizagem (por exemplo,

experiências de linguagem e raciocínio, actividades de motricidade fina e grossa, actividades criativas) e para o envolvimento das crianças nas suas actividades educativas.

Recomendações para investigações futuras

- Realizar a aplicação dos questionários em outros concelhos do país, para perceber se existem diferenças significativas da percepção da qualidade dos serviços prestados nos jardins de infância, bem como da satisfação, da credibilidade e da lealdade (recomendações).
- Realizar a aplicação dos questionários em diferentes países de forma a enfatizar a sua comparação.
- Aplicar os questionários em jardins de infância da rede privada e, posteriormente, comparar a rede privada à rede pública.
- Deve ser estudada a melhor forma de introduzir a componente de aprendizagem e envolvimento de um modo não complexo, o qual, permita recorrer à mesma escala, várias vezes, a fim de perceber se existe ou não evolução em termos da qualidade do serviço prestado nos jardins de infância.

Bibliografia

- Anderson, E.W., Fornell, C., & Lehmann, D.R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3): 53-66.
- Anderson, E.W., Fornell, C., & Rust, R.T. (1997). Customer Satisfaction, Productivity, and Profitability: Differences Between Goods and Services. *Mark Sci*, 16(2): 129-45.
- Azevedo, D.B., Gianluppi, L.F., & Malafaia, G.C. (2003). *Os Custos Ambientais como Fator de Diferenciação para as Empresas*. Acedido em 24 Abril 2009, de http://74.125.77.132/search?q=cache:9WFO_frgaqqJ:www.perspectivaeconomica.unisinos.br/pdfs/64.pdf+os+custos+de+controle+e+os+custos+de+falhas+definidos+como+o+n%C3%ADvel+de&cd=2&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt
- Bairrão, J. (1998). O que é a Qualidade em Educação Pré-Escolar? Em Ministério da Educação (Eds.), *Educação Pré-Escolar. Qualidade e Projecto na Educação*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Bairrão, J. (2001). *The Impact of Pre-School and Family Socialization Settings on Child's Development*. Acedido em 2 Setembro 2009, de http://www.psicologia.com.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0118&area=d4&subarea=d4A
- Bank, J. (1992). *Gestão da Qualidade Total*. Portugal: Edições Cetop.
- Bitner, M.J. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(2): 69-82.
- Bitner, M.J. & Hubert, A.R. (1994). Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality. Em Rust, R.T. & Oliver, R.L. Editors, *Service quality: new directions in theory and practice*, (pp. 72-94). California: Sage Publications.
- Bolton, R.N. & Drew, J.H. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. *Journal of Marketing*, 55(January): 1-9.
- Bolton, R.N. & Drew, J.H. (1994). Linking Customer Satisfaction to Service Operations and Outcomes. Em Roland T. Rust and Richard L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, (pp. 173-200). CA: Sage Publications. Acedido em 20 Março 2009, de <http://www.ruthnbolton.com/Publications/LinkingCustomerSatisfactiontoServiceOperationsOutcomes.pdf>
- Brown, S.W. & Schwartz, T.A. (1989). A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*, 53(2): 92-98.

- Cadotte, E., Woodruff, R. & Jenkins, R. (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 26(August): 305-314.
http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEPI999_A0500.PDF
- Cole, R. (1998). Learning From the Quality Movement. *California Management Review*. 41(1): 43-73.
- Churchill, G. & Surprenant, C. (1982). An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(November): 491-504.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(1): 55-68.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(3): 125-131.
- Dahlberg, G., Moss, P. & Pence, A. (2005). *Más allá de la Calidad en Educación Infantil: Perspectivas Pós-Modernas*. Barcelona: Graó.
- Dale, B.G, Boaden, R.J. & Lascelles, D.M. (1994). Total Quality Management: an Overview. *Em Dale, B.G (Eds), Managing Quality*. Hemel Hempstead: Prentice-Hall.
- Day, G. S. (1969). A Two Dimensional Concept of Brand Loyalty. *Journal of Advertising Research*. 9(3): 29-35.
- DEB (1997). *Legislação*. Lisboa: ME. Departamento da Educação Básica. Acedido em 12 Dezembro 2008, de http://www.dgicd.min-edu.pt/fichdown/pre_escolar/Legislacao.pdf
- DEB (2000). *A Educação Pré-Escolar e os Cuidados para a primeira Infância em Portugal*. Lisboa: ME. Departamento da Educação Básica.
- Dicionário da língua portuguesa (2006). Porto: Porto Editora.
- DRE (2006). *Orientações curriculares da Educação Pré-Escol*. Acedido em 05 Junho 2009, de http://srec.azores.gov.pt/dre/alunos/Educ_Pre-Escolar_DEPEB/Orientacoes%20Curriculares/Orientacoes%20Curriculares%20Ed%20Pre%20Esc.pdf
- DREC – Direcção Regional de Educação do Centro, acedido em 06 Janeiro 2009, de <http://www.drec.min-edu.pt/default.aspx?verconteudo=44>
- Eclache, D. (2006). *Conceito de Serviço*. Webartigos.com. Acedido em 26 Fevereiro 2009, de <http://www.webartigos.com/articles/718/2/efeito-das-estrategias-de-marketing-de-servicos-na-captacao-de-associados-para-a-camara-de-dirigente-lojista-cdl-de-vicosa-mg/pagina2.html>
- Eikenberry, K. (s/d). *Influence and Credibility*. Acedido em 15 Junho 2009, de <http://www.sideroad.com/Leadership/influence-credibility.html>

- Erdem, T. & Joffre, S. (1998). Brand Equity as a Signaling Phenomenon. *Journal of Consumer Psychology*, 7(April): 131-57.
- Farias, S.A. & Santos, R.C. (2000). Modelagem de Equações Estruturais e Satisfação do Consumidor: uma Investigação Teórica e Prática. *Revista de Administração Contemporânea*, 4(3): 107-132.
- Feigenbaum, A.V. (1983). *Total Quality Control*. New York: MacGraw-Hill.
- Ferreira, A.M. (2001). *Qualidade Satisfação e Fidelização de Clientes em Centros de Fitness, Universidade do Porto: Faculdade de Ciências do Desporto e de Educação Física*.
Acedido em 11 Maio 2009, de http://repositorio.up.pt/aberto/bitstream/10216/9828/3/4733_TM_01_P.pdf
- Formosinho, J. & Araújo, S. (2004). *O Envolvimento da Criança na Aprendizagem: Construindo o Direito de Participação. Análise Psicológica*, 1(XXII): 81-93.
<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v22n1/v22n1a09.pdf>
- Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality: The Startegic and Competitive Edge*. New York: The Free Press.
- Góis, S. & Portugal, G. (2009). A Avaliação da Qualidade num Contexto de Educação de Infância. Em G. Portugal (org.) *Ideias, Projectos e Inovação no Mundo das Infâncias* (pp.213-227). Aveiro: Edições Universidade de Aveiro.
- Gomes, P.J. (2004). A Evolução do Conceito de Qualidade: dos Bens Manufacturados dos Serviços de Informação. *CADERNOSBAD*, pp. 6-18.
- Grönroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16 (February): 30-41.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Boston: Lexington Books.
- Grönroos, C. (1991). Scandinavian Management and the Nordic School of Services - Contributions to Service Management and Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 2(4): 17-25.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: a customer relationship management approach* (2^a ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept – A Mistake? *Managing Service Quality*, 11(3): 150-152.

- Grönroos, C. & Ojasalo, K. (2004). Service productivity – Towards a Conceptualizations of the Transformation of Inputs into Economic Results in Services. *Journal of Business Research*, 57(4): 414-423.
- Guimarães, R.C. & Cabral, J.A.S. (2007). *Estatística*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gummesson, E. (1987). The New Marketing: Developing Long-term Interactive Relationships. *Long Range Planning*, 20(August): 10-20.
- Ishikawa, K. (1985). *What Is Total Quality Control? The Japanese Way*. New York: Prentice-Hall.
- Jacoby, J. (1971). A Model of Multi -Brand Loyalty. *Journal of Advertising Research*, 11(3): 25-31.
- Juran, J.M. (1988). *Juran's quality control handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Lacobucci, D., Ostrom, A. & Grayson, K. (1995). Distinguishing Service Quality and Customer Satisfaction: The Voice of the Consumer. *Journal of Consumer Psychology*, 4(3): 277-303.
- Las Casas, A.L. (2007). *Qualidade Total em Serviços Conceitos Exercícios Casos Práticos*. São Paulo: Atlas.
- Lewis, R. (1987), The Measurement of Gaps in the Quality of Hotel Services. *Journal of Hospitality Management*, 6(2): 83-88.
- Lima, I.M., Leal, T.B. & Ruivo J.B. (1989). A Escala de Avaliação do Ambiente em Educação Infantil. Em Barreiros, T. & Bairrão, J., *Psicologia e Educação* (pp.229-237). Porto: Associação de Psicólogos Portugueses.
- Lima, T.F.O. (2008). *A Revolução Japonesa no Gerenciamento da Qualidade*. Acedido em 10 Fevereiro 2009, de <http://www.scribd.com/doc/6614739/A-Revolucao-Japonesa-No-Gerenciamento-Da-Qualidade>
- Loureiro, S. M. (2006). *Gestión de la Calidade en el Turismo Rural*. Tese de Doutoramento em Marketing e Comercio Internacional, Base TESEO-Universidad de Extremadura, Biblioteca da Universidade Nova de Lisboa: Lisboa.
- Machado, M.A. (2008). *Marketing de Serviços*. Acedido em 23 Maio 2009, de <http://www.docstoc.com/docs/1677334/Marco-Antnio-Machado---Marketing-de-servios>
- Madu, C.N. (1998). *Handbook of Total Quality Management*. Dordrecht: Kluwer.
- Maia, M.A., Salazar, A.M. & Ramos, P.M. (s/d). A Adequação dos Modelos SERVQUAL e SERVPERF na Medição da Qualidade de Serviço: O Caso RAR Imobiliária. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*: 1802-1813.
- Maroco, J. (2003). *Análise Estatística com Utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- McAlexander, J.H., Kaldenberg, D.O. & Koenig, H. F. (1994). Service Measurement. *Journal of Health Care Marketing*, 14(3): 34-40.

- Mittag J.J. & Rinne, H. (1993). *Statistical Methods of Quality Assurance*. London : Chapman & Hall.
- Nabuco, M. & Prates, S. (2002). Melhoria da Qualidade em Educação da Infância “A Partir de Dentro” Em Infância e Educação – Investigações e Práticas (Revista do GEDEI). nº5 (Dezembro): 29-42.
- Neal, W. D. (1999). Satisfaction is Nice, but Value Drives Loyalty. *Marketing Research*, 11(1): 21-23.
- Oakland, J.S. & Sohal, A.S. (2001). *Total Quality Management: Text with Cases*. Oxford: Pacific Rim.
- OCDE (2001). Starting Strong: Early Childhood, Education and Care. *Education and Skills*. Paris: OCDE.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 17(4): 460-469.
- Oliver, R.L. (1981) Measurement and evaluation of satisfaction process in retailing settings. *Journal of Retailing*, 57(3):25-48.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R.L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 53(4): 33-44.
- Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*. 32(3): 39-48.
- Parasuraman, A. & Grewal, D. (2000). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of Academic of Marketing Science*, 28(January): 168-174.
- Parasuraman, A., Valarie, A.Z. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie, A.Z. & Berry, L.L. (1988). Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994a). Alternative Scales for Measuring Service Quality: a Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70(3): 201-230.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994b). A Reassessment of Expectations as a Comparative Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 58(January): 111-124.

- Pascal, C. & Bertram, T., (2009). *Manual DQP – Desenvolvendo a Qualidade em Parceria*. Acedido em 05 Junho 2009, de <http://sitio.dgidec.min-edu.pt/recursos/Lists/Repositrio%20Recursos2/Attachments/812/Manual%20DQP.pdf>
- Pestana, M.H. & Gageiro, J.N. (1998). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Ping R.A. (2004). On Assuring Valid Measures for Theoretical Models Using Survey Data. *Journal of Business Research*, 57(February): 125-141.
- Pires, A. R. (2000). *Qualidade. Sistemas de Gestão da Qualidade* (2ª Edição ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Portugal, G. (1997). Qualidade de Contextos Pré-Escolares: Cinco Perspectivas Segundo L. Katz. Em *Cadernos de Educação de Infância*. Lisboa: Associação dos Profissionais de Educação de Infância. nº42 (Abril-Maio-Junho): 15-17
- Portugal, G. (2000). Qualidade em Educação de Infância. Comunicação no encontro – “Os Rostos da Educação de Infância – Encontro de Saberes”, Realizado na Escola Superior de Educação de Bragança em 23 e 24 de Maio/98. *Toques Formativos – Contributos de CESE em Educação Infantil*. nº4: 5-10.
- Rao, A. & Robert W. R., (1994). Brand Alliances as Signals of Product Quality. *Sloan Management Review*, 36(1): 87-97.
- Reeves, C.A. & Bednar, D.A. (1994) Defining Quality: Alternatives and Implications. *Academy of Management Review*, 19(3): 419- 445.
- Reis, E. (2001), Estatística Multivariada Aplicada, 2ª ed., Lisboa: Edições Sílabo.
- Robbach, H. (1993). An Approach for Teacher Improvement using Environmental Self-Ratings. Em *Encontro sobre Educação Pré-Escolar* (pp.47-52). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkion.
- Robledo, M.A. (2001). Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations. *Managing Service Quality*, 11(1): 22-31.
- Sá, P. & Saraiva, P. (2001). The Development of an Ideal Kindergarten Through Concept Engineering/Quality Function Deployment. *Total Quality Management*, 12(3): 365-372.
- Salomon, M.R. (1991). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*. (8.ed) Boston: Allyn and Bacon.
- Shemwell, D.J., Yavas, U. & Bilgin, Z. (1998). Customer-Service Provider Relationships: an Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship-Oriented Outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, 9(2): 155-168.
- Sila, I. & Ebrahimpour, M., (2003). Examination and Comparison of the Critical Factors of Total Quality Management (TQM) Across Countries. *International Journal of Production Research*, 41(2): 235-268.

- Simpson, J.A. & Weiner, E.S.C. (1991). The Oxford English Dictionary – Second Edition. Volume XII, Poise-Quelt. Oxford: Clarendon Press.
- Spreng, R.A., Mackenzie, S.B. & Olshavsky, R.W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(July): 15-32.
- Swartz T.A. & Iacobucci D. (2000). *Handbook of services Marketing & Management*. Acedido em 23 Maio 2009, de http://books.google.pt/books?id=27oW-PJgieQC&pg=PP9&lpg=PP9&dq=Service+Reflections:+%E2%80%9CServices+in+the+Village%E2%80%9D+%26+%E2%80%9CService+Marketing+Comes+of+Age%E2%80%9D&source=bl&ots=YBy68fHcZx&sig=W99ryrpBxj3F0a57iAvUI4aMPbE&hl=pt-PT&ei=pOovSueXMIPFsgafwNnCCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1#PPP1.M1
- Teas, R. K. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Customers` Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(October): 18-34.
- Tomassini, R., Aquino, R. & Carvalho, F.A. (2008). Expectativas e Percepções em Sequência de Serviços. *RAE Eletrônica*, 7(2): 2-20.
- Tuchman, B.W. (1980). The Decline of Quality. *New York Times Magazine*, 2(November): 38-47.
- Wernerfelt, B. (1988). Umbrella Branding as a Signal of New Product Quality: An Example of Signaling by Posting a Bond. *Rand Journal of Economics*, 19(3): 458–466.
- Wood, M.C. (2005). *Critical Critical Evaluations in Business and Management*. Acedido em 25 de Setembro 2009, de http://books.google.pt/books?id=v_fprq_XtFAC&printsec=frontcover#
- Yong, J. & Wilkinson, A. (2002). The Long and Winding Road: the Evolution of Quality Management. *Total Quality Management*, 13(1): 101-121.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means. *Journal of Marketing*, 52(3): 2-23.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2): 31-46.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, J.M. (2003). *Marketing de Serviços: A empresa com o foco no cliente*. (2.ed) Porto Alegre: Artmed Editora AS.

ANEXOS 1: Artigos científicos e bases de dados

Realizaram-se pesquisas com bases de dados de modo a encontrar artigos científicos relevantes para a investigação. Utilizou-se um conjunto de palavras-chave.

Emerald

Nesta base de dados foi feita uma pesquisa avançada “advanced search” com as palavras-chave em baixo apresentadas, em todo o campo “all field” apenas em artigos “only articles”:

- Satisfaction AND kindergarten: 109 resultados
- Credibility AND Kindergarten: 35 resultados
- Quality AND kindergarten: 276 resultados
- Kindergarten: 443 resultados
- Quality AND pré-school: 338 resultados
- Kindergarten AND SERVQUAL: 1 resultado

Abstract

- Satisfaction AND kindergarten: 3 resultados
- Credibility AND Kindergarten: 0 resultados
- Quality AND kindergarten: 1 resultados
- Kindergarten: 16 resultados
- Quality AND pré-school: 0 resultados

Sage-journal online

Foi feita uma pesquisa avançada nesta base de dados. Foram procuradas as palavras que se seguem nos abstracts de todos os jornais deste motor de pesquisa/base de dados. Obtivemos os seguintes resultados:

- Quality and kindergarten: 16 resultados
- Quality and pré-school: 5 resultados
- Satisfaction and kindergarten: 4 resultados
- Credibility and kindergarten: 0 resultados
- Kindergarten: 579 resultados
- Pré-school: 111 resultados
- Kindergarten AND SERVQUAL: 1 resultado

Wiley InterScience

Nesta base de dados foram pesquisadas varias palavras chave, apresentadas nos itens abaixo. Foi feita uma pesquisa avançada de “all fields” nos journals:

- Satisfaction AND kindergarten: 27 resultados
- Credibility AND kindergarten: 9 resultados
- Quality AND kindergarten: 167 resultados
- Kindergarten: 1348 resultados
- Quality AND pré-school: 116 resultados
- Pré-school: 1049 resultados
- Kindergarten AND SERVQUAL: 0 resultados

Também foram procuradas as palavras qualily and kindergarten nas bases de dados ISI Web knowlwdge e science direct. As pesquisas foram respectivamente 20 e 5 resultados procurando apenas tais palavras nos títulos dos artigos. Relativamente às palavras kindergarten e SERVQUAL em conjunto foi encontrado 0 e 1 resultados respectivamente.

Através da utilização dos motores de pesquisa referidos anteriormente foi apresentado um conjunto de artigos com as palavras-chave procuradas. Onde não foi encontrado qualquer artigo que em concordância com o presente trabalho, criasse uma escala de avaliação da qualidade do serviço para pais/ encarregados e educadores de infância.

A tabela seguinte apresenta artigos com informação que mais se aproxima do desenvolvimento de um instrumento de avaliação da qualidade tal como o proposto nesta investigação. Contudo, nenhum estudo considerava em simultâneo a avaliação realizada pelos educadores e pelos encarregados de educação, por meio de uma escala de tipo SERVQUAL.

Autor (ano)	Instituição analisada	Objectivos	Metodologia	Conclusão
La Paro, Hamre, Locasale-Crouch, Pianta, Bryant, Early, Clifford, Barbarin, Howes, & Burchinal (2009)	Jardins de infância em 6 estados dos EUA	O estudo centra-se na qualidade de oportunidades de aprendizagem das crianças nas salas de aula do jardim de infância	Para a recolha de dados foram observadas 730 salas de aula de jardins de infância pertencentes a 6 estados dos EUA. Foram utilizadas três medidas que reflectem as diferentes formas de oportunidades de aprendizagem: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Early Childhood Environment Rating Scale-Revised (ECERS-R); ▪ Classroom Assessment Scoring System (CLASS); ▪ Emerging Academics Snapshot. 	Uma análise dos indicadores de qualidade nas salas de aula dos jardins de infância indicaram que as características do programa (isto é, rácio adulto-criança, duração do dia escolar) e as variáveis psicológicas do professor (ou seja, as crenças e os sintomas depressivos) foram indicadores mais fortes de qualidade que a experiência dos professores e o ambiente pedagógico.
Liu-Yan & Pan-Yuejuan (2008)	Jardins de infância do distrito de Pequim.	Desenvolver e validar a escala de medição do ambiente nos jardins de infância (KERS - Kindergarten Environment Rating Scale).	A amostra foi constituída por 14 salas de 7 jardins de infância. O estudo baseou-se nas especificações, nas definições e nos domínios das normas da qualidade ambiental nos jardins de infância. Foram desenvolvidas 4 dimensões, 25 itens e 5 pontos de KERS.	Verificou-se que os resultados corresponderam à literatura anterior, ou seja, a qualidade nos jardins de infância variou muito entre os diferentes tipos e áreas. Também se concluiu que a criação e utilização do ambiente físico de forma a fornecer apoio adequado às crianças ainda é uma dificuldade para os jardins de infância.
Grace, & Brandt (2006)	Jardins de infância do Havai	Os objectivos deste trabalho foram : descobrir as percepções e crenças dos pais, professores e os responsáveis pelos JI sobre se as crianças estão preparadas para a escola e se a escola está preparada para as crianças; e comparar estes pontos de vista com outras pesquisas relatadas na literatura.	Os dados foram colectados a partir de 24 entrevistas em grupo e de 2604 inquéritos devolvidos. Este trabalho proporcionou uma base para o desenvolvimento de instrumentos de avaliação que reflectem as crenças/convicções e valores da comunidade infantil do Havai.	Os resultados apontaram para semelhanças e diferenças que surgiram entre os grupos sobre o papel dos aspectos mais valorizados.
Sá & Saraiva (2001)	Jardins de infância públicos e privados do distrito de Coimbra.	Aplicar ferramentas de planeamento da qualidade, para o desenvolvimento de um jardim de infância "ideal", construída a partir da identificação das necessidades e percepções dos diferentes tipos de clientes (crianças, pais e professores).	67 entrevistas realizadas em 7 JI. Implementação de conceitos de técnicas de engenharia e qualidade. Foi dada oportunidade aos entrevistados de se exprimirem livremente acerca do seu conceito de jardim de infância ideal. Ferramentas utilizadas para analisar os dados (e determinar o conceito de JI ideal foram): <ul style="list-style-type: none"> ▪ MPM (gestão do processo de fabrico); ▪ KJ (diagrama de afinidades); ▪ Kano (teoria de desenvolvimento de produtos e satisfação dos clientes); ▪ Pugh (análise de gráficos prós e contras). 	O estudo permitiu abordar um cliente fortemente orientado o jardim de infância que incentiva a participação de toda a comunidade bem como a família que se demonstra extremamente importante para a geração de actividades educativas.

ANEXOS 2: Enunciado dos questionários

Questionário para pais/encarregados de educação

Questionário para educadores de infância



Universidade de Aveiro
Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial

Este questionário foi desenvolvido no âmbito duma dissertação de mestrado do curso de Gestão de modo a necessitar apenas 5 minutos a preenchê-lo. A informação recolhida será tratada de forma anónima e confidencial, será analisada estatisticamente de forma global, tendo em conta todas as respostas obtidas.

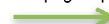
Esta investigação destina-se a estudar a **Qualidade do serviço prestado nos Jardins de Infância** do distrito de Aveiro.

Por favor, responda a todas as questões mediante a colocação de um X na alternativa que melhor se adequa à sua opinião (1 corresponde a "discordo completamente" e 5 "concordo completamente"). Dado que, apenas se pretende conhecer a sua opinião, não existem respostas certas ou erradas.

1-Manifeste o seu grau de acordo ou desacordo com cada uma das seguintes afirmações relativas à **satisfação e credibilidade** do serviço prestado.

	Discordo completamente	1	2	3	4	5	Concordo completamente
<u>Este jardim de infância satisfaz as necessidades dos pais/encarregados de educação.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>As instalações deste jardim de infância são dignas de destaque.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Os Educadores deste jardim de infância agradam-me.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Os auxiliares de educação deste jardim de infância agradam-me.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Estou contente com as actividades didácticas e lúdicas realizadas neste jardim de infância.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este jardim de infância presta-me o serviço que esperava receber.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este jardim de infância presta um serviço excelente.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este jardim de infância presta o serviço que promete.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este jardim de infância é credível.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>A minha experiência com este jardim de infância leva-me a crer que ele cumpre exactamente o que promete (ex: horário, refeições, recursos, actividades).</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Podemos confiar neste jardim de infância.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Falarei bem deste jardim de infância a outras pessoas.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Recomendarei este jardim-de-infância a quem pedir o meu conselho.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Encorajarei os amigos e os parentes a inscrever os seus educandos (filhos ou não) neste jardim de infância.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

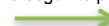
Continua no verso desta página pff



2-Manifeste o seu grau de acordo ou desacordo com cada uma das seguintes afirmações relativas à **qualidade** do serviço prestado.

	Discordo completamente	1	2	3	4	5	Concordo completamente
A(s) sala(s) do jardim de infância é(são) visualmente atractiva(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui os recursos humanos adequados para o seu bom funcionamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador está sempre dispostos a esclarecer os pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador está sempre disponível quando solicitados pelas crianças e pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador tem tempo disponível para responder/esclarecer os pais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador responde aos interesses das crianças e dos respectivos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este Jardim de infância assegura um horário flexível, segundo as necessidades da família.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador transmite confiança às crianças/pais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador entra em contacto com pais/encarregados de educação quando é necessário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Se ocorre algum problema com uma criança o jardim de infância demonstra sincero interesse em o resolver.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância cumpre regularmente as actividades que são propostas anualmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O educador tem conhecimentos suficientes para esclarecer qualquer tipo de dúvida aos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui o número de auxiliares de educação adequado ao número de crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui material didáctico adequado às crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui mobiliário adequado às crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui aventais e manguitos para as actividades de expressão plástica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui sala(s) com boas áreas (área suficiente).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Neste jardim de infância a disposição e o número de janelas permite uma boa iluminação natural.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui iluminação artificial adequada para responder às necessidades das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem sala(s) com temperatura ambiente adequada às crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem os cabides acessíveis (ao nível) a todas as crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem um hall de recepção e acolhimento adequado para a entrega e recolha das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O hall de recepção do jardim de infância é acolhedor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O hall de recepção deste jardim de infância possui painéis com informação pertinente (adequada) ao conhecimento dos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Continua na página seguinte pff



	Discordo completamente	1	2	3	4	5	Concordo completamente
Este jardim de infância tem um sistema de emergência contra incêndios (ex. alarme, detector de temperatura, mangueira).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem extintores em nº adequado para situações início de incêndio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui um recreio seguro e bem equipado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem espaços verdes adequados às actividades ao ar livre das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O espaço exterior deste jardim de infância encontra-se limpo e cuidado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui um recreio com equipamento adequado para as actividades das crianças (ex. baloiços, escorregas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância encontra-se devidamente vedado de modo a garantir a segurança das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui espaços cobertos adequados às actividades das crianças quando o estado do tempo não permite a utilização do espaço exterior.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui equipamentos adaptados a crianças portadores de deficiência (ex. rampas de acesso, largura das portas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui casas de banho adaptadas às diferentes necessidades das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
As casas de banho deste jardim de infância têm um aspecto limpo e cuidado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem sala(s) limpa(s) e cuidada(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância disponibiliza serviço de almoço adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
As pessoas que estão na componente de apoio à família deste jardim de infância têm formação específica adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem prolongamento de horário adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância realiza actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3-Dados Pessoais

Gênero:

Masculino ☐ Feminino ☐

Idade:

Menos de 20 ☐ de 20 a 29 ☐ de 30 a 39 ☐
de 40 a 49 ☐ mais de 50 ☐

Formação:

4º Ano ☐ 9º Ano ☐ 12º Ano ☐ Bacharel ☐
Licenciado ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Outro ☐

Se respondeu a outro indique qual: _____

Obrigada pela sua disponibilidade para responder a este questionário!



Universidade de Aveiro
Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial

Este questionário foi desenvolvido no âmbito duma dissertação de mestrado do curso de Gestão de modo a necessitar apenas 5 minutos a preenchê-lo. A informação recolhida será tratada de forma anónima e confidencial, será analisada estatisticamente de forma global, tendo em conta todas as respostas obtidas.

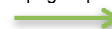
Esta investigação destina-se a estudar a **Qualidade do serviço prestado nos Jardins de Infância** do distrito de Aveiro.

Por favor, responda a todas as questões mediante a colocação de um X na alternativa que melhor se adequa à sua opinião (1 corresponde a "discordo completamente" e 5 "concordo completamente"). Dado que, apenas se pretende conhecer a sua opinião, não existem respostas certas ou erradas.

1-Manifeste o seu grau de acordo ou desacordo com cada uma das seguintes afirmações relativas à **qualidade** do serviço prestado.

	Discordo completamente	1	2	3	4	5	Concordo completamente
<u>A(s) sala(s) do jardim de infância é(são) visualmente atractiva(s).</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este jardim de infância possui os recursos humanos adequados para o seu bom funcionamento.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador está sempre dispostos a esclarecer os pais/encarregados de educação.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador está sempre disponível quando solicitados pelas crianças e pais/encarregados de educação.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador tem tempo disponível para responder/esclarecer os pais.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador responde aos interesses das crianças e dos respectivos pais/encarregados de educação.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este Jardim de infância assegura um horário flexível, segundo as necessidades da família.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador transmite confiança às crianças/pais.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador entra em contacto com pais/encarregados de educação quando é necessário.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Se ocorre algum problema com uma criança o jardim de infância demonstra sincero Interesse em o resolver.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este jardim de infância cumpre regularmente as actividades que são propostas anualmente.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>O educador tem conhecimentos suficientes para esclarecer qualquer tipo de dúvida aos pais/encarregados de educação.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<u>Este Jardim de Infância possui o número de auxiliares de educação adequado ao número de crianças.</u>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Continua no verso desta página pff



	Discordo completamente	1	2	3	4	5	Concordo completamente
Este jardim de infância possui material didáctico adequado às crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui mobiliário adequado às crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui aventais e manguitos para as actividades de expressão plástica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui sala(s) com boas áreas (área suficiente).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Neste jardim de infância a disposição e o número de janelas permite uma boa iluminação natural.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui iluminação artificial adequada para responder às necessidades das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem sala(s) com temperatura ambiente adequada às crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem os cabides acessíveis (ao nível) a todas as crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem um hall de recepção e acolhimento adequado para a entrega e recolha das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O hall de recepção do jardim de infância é acolhedor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O hall de recepção deste jardim de infância possui painéis com informação pertinente (adequada) ao conhecimento dos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem um sistema de emergência contra incêndios (ex. alarme, detector de temperatura, mangueira).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem extintores em nº adequado para situações início de incêndio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui um recreio seguro e bem equipado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem espaços verdes adequados às actividades ao ar livre das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
O espaço exterior deste jardim de infância encontra-se limpo e cuidado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui um recreio com equipamento adequado para as actividades das crianças (ex. baloiços, escorregas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância encontra-se devidamente vedado de modo a garantir a segurança das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui espaços cobertos adequados às actividades das crianças quando o estado do tempo não permite a utilização do espaço exterior.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui equipamentos adaptados a crianças portadores de deficiência (ex. rampas de acesso, largura das portas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância possui casas de banho adaptadas às diferentes necessidades das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
As casas de banho deste jardim de infância têm um aspecto limpo e cuidado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem sala(s) limpa(s) e cuidada(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância disponibiliza serviço de almoço adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
As pessoas que estão na componente de apoio à família deste jardim de infância têm formação específica adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância tem prolongamento de horário adequado às necessidades dos pais/encarregados de educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Este jardim de infância realiza actividades educativas para desenvolver a aprendizagem das crianças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Continua na página seguinte pff



2-Dados Pessoais

Género:

Masculino

☐

Feminino

☐

Idade:

Menos de 20

☐

de 20 a 29

☐

de 30 a 39

☐

de 40 a 49

☐

mais de 50

☐

Formação:

4º Ano

☐

9º Ano

☐

12º Ano

☐

Bacharel

☐

Licenciado

☐

Mestrado

☐

Doutorado

☐

Outro

☐

Se respondeu a outro indique qual: _____

Obrigada pela sua disponibilidade para responder a este questionário!